


Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Горюшкина Наталья Евгеньевна
Должность: Заведующий кафедрой
Дата подписания: 12.10.2023 12:50:32
Уникальный программный ключ:
0c4e58217fedf178aa710b029419a0ed18d83c52

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Юго-Западный государственный университет

УТВЕРЖДАЮ:

Заведующий кафедрой истории и
социально-культурного сервиса

 Н.Е. Горюшкина

«30» 08 2023 г.

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА
для текущего и промежуточного контроля
успеваемости обучающихся
по дисциплине

Проектная деятельность в гостиничном деле
(наименование дисциплины)

43.04.03 Гостиничное дело
(код и наименование ОПОП ВО)

Курск – 2023

1 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

1.1 ВОПРОСЫ ДЛЯ УСТНОГО ОПРОСА

Тема 1. Гостиничный продукт как результат функционирования гостиничного хозяйства

1. Гостиничное хозяйство и его функционал.
2. Гостиничный продукт.
3. Гостиничная услуга.
4. Структура гостиничного продукта и его элементы.
5. Уровни формирования гостиничного продукта.
6. Передовые технологии формирования гостиничного продукта.
7. Концепции гостиничного продукта.

Тема 2. Классификация и типология гостиниц и других средств размещения

1. Гостиничная индустрия и гостиничный бизнес.
2. Классификация и типология средств размещения.
3. Классификация по ЮНВТО.
4. Типология средств размещения по ГОСТ Р.
5. Характеристика средств размещения, вошедших в классификации.
6. Критерии классификации и типологии средств размещения.
7. Цели классификации средств размещения.
8. Оценка соответствия средств размещения категории.

Тема 3. Организационные структуры гостиничных предприятий

1. Службы и отделы предприятий гостиничного хозяйства.
2. Организационная структура управления предприятием.
3. Линейная структура управления.
4. Функциональная структура управления.
5. Линейно-функциональная структура управления.
6. Дивизионная структура управления предприятием.
7. Матричная структура управления предприятием.
8. Основные службы гостиничного предприятия.
9. Характеристика функционала основных служб.

Тема 4. Стандарты обслуживания в гостиничной деятельности

1. Стандартизация.
2. Международные стандарты обслуживания.
3. Стандарты гостиничных ассоциаций, объединений и цепей.
4. Стандарт обслуживания как свод правил компании.
5. Внутригостиничные стандарты обслуживания и их виды.
6. Комплекс гостиничных стандартов обслуживания: состав, функционал.

Тема 5. Состав и содержание проекта. Организация проектной деятельности

1. Управление проектом. Признаки проекта. Виды проектов.
2. Жизненный цикл проекта.
3. Проект новой гостиницы: иерархия управления.
4. Процесс запуска гостиницы.
5. Совокупность бизнес- процессов и методика запуска новой гостиницы.
6. Участники проекта: состав, особенности, функционал. Управляющие компании как участник проекта.
7. Подходы и сценарии реализации проектной деятельности: характеристика взаимодействия.
8. Концепция системы управления гостиницей.
9. Процесс формирования организационной структуры.

10. Отбор персонала гостиницы в стартовом периоде. Подготовка и обучение персонала в стартовый период.

Тема 6. Требования к зданиям гостиничных предприятий. Требования к проектированию общественной и жилой частей гостиниц

1. Рекреационные учреждения как многофункциональные здания универсального типа.
2. Типология рекреационных комплексов.
3. Нормативно-техническая документация проектирования и строительства
4. Типы планов проектирования и строительства гостиничных предприятий.
5. Проектирование гостиниц и требования к проектированию.
6. Виды проектов. Принципы проектирования. Требования к зданиям гостиничных предприятий.
7. Особенности проектирования участка гостиничного предприятия.
8. Требования к проектированию общественной части гостиничного предприятия.
9. Композиционные схемы.
10. Требования к проектированию этажей.
11. Планировочная композиция номеров.
12. Категории номеров: отличительные признаки.
13. Планировочные решения жилого этажа.
14. Вертикальные и горизонтальные коммуникации: правила проектирования.

Тема 7. Проектирование фирменного стиля гостиницы и оборудования гостиничных номеров

1. Фирменный стиль как маркетинговая коммуникация.
2. Функции фирменного стиля.
3. Система фирменного стиля.
4. Стиль гостиничных номеров.

Тема 8. Финансовые показатели проекта

1. Определение налоговой нагрузки: НДС, налог на имущество, налог на прибыль.
2. Упрощенная система налогообложения.
3. Определение доходов и расходов гостиничного предприятия.
4. Прибыль. Движение денежной наличности.
5. Разработка балансового плана.
6. Разработка плана по источникам и использованию капитала.
7. Показатели окупаемости проекта.

Тема 9. Документационное сопровождение проектной деятельности

1. Блоки документации на каждом этапе проектирования.
2. Содержание необходимой документации для старта и осуществления гостиничной деятельности.
3. Полный список необходимой для гостиничного предприятия документации на стадии внедрения гостиничного продукта.
4. Цели документационного обеспечения проектирования гостиничного предприятия.

Шкала оценивания: 3 балльная.

Критерии оценивания (нижеследующие критерии оценки являются примерными и могут корректироваться):

3 балла (или оценка «отлично») выставляется обучающемуся, если он демонстрирует глубокое знание содержания вопроса; дает точные определения основных понятий; аргументированно и логически стройно излагает учебный материал; иллюстрирует свой ответ актуальными примерами (типовыми и нестандартными), в том числе самостоятельно найденными; не нуждается в уточняющих и (или) дополнительных вопросах преподавателя.

2 балла (или оценка «хорошо») выставляется обучающемуся, если он владеет содержанием вопроса, но допускает некоторые недочеты при ответе; допускает

незначительные неточности при определении основных понятий; недостаточно аргументированно и (или) логически стройно излагает учебный материал; иллюстрирует свой ответ типовыми примерами.

1 балл (или оценка «удовлетворительно») выставляется обучающемуся, если он освоил основные положения контролируемой темы, но недостаточно четко дает определение основных понятий и дефиниций; затрудняется при ответах на дополнительные вопросы; приводит недостаточное количество примеров для иллюстрирования своего ответа; нуждается в уточняющих и (или) дополнительных вопросах преподавателя.

0 баллов (или оценка «неудовлетворительно») выставляется обучающемуся, если он не владеет содержанием вопроса или допускает грубые ошибки; затрудняется дать основные определения; не может привести или приводит неправильные примеры; не отвечает на уточняющие и (или) дополнительные вопросы преподавателя или допускает при ответе на них грубые ошибки.

1.2 КЕЙС-ЗАДАЧИ

Тема 1. Гостиничный продукт как результат функционирования гостиничного хозяйства

Кейс-задача № 1

Клиент продлил срок своего проживания в гостинице на пять дней. Турагент направил соответствующий запрос на продление пребывания своего клиента в гостинице.

Выплачивается ли в этом случае комиссия турагенту? В каких случаях комиссия фирме не выплачивается?

Кейс-задача №2

В процессе подтверждения соответствия услуги размещения требованиям системы сертификации экспертная комиссия отметила в объекте обследования, что гостиница слабо ориентирована на клиента. Отсутствует «бюро услуг» и предложение потребителей, изложенные в книге отзывов, подтвердили факты различных конфликтов между потребителем и исполнителем услуг (гостиницей).

1.Прокомментируйте:

- а) правила поведения персонала при обслуживании потребителей
- б) поведение администратора как третьего лица в конфликте.

2.Обоснуйте конфликт, как присущую организации необходимость.

Тема 2. Классификация и типология гостиниц и других средств размещения

Кейс-задача № 1

На здании пятиэтажной гостиницы (60 номеров) имеется светящаяся вывеска. Лифт работает круглосуточно. В номера производится подача холодной и горячей воды. Смена белья предусмотрена один раз в пять дней, полотенец – один раз в три дня. Площадь номера позволяет гостям удобно и безопасно передвигаться и пользоваться мебелью и оборудованием. Вблизи общественных помещений имеется туалет, оборудованный кабинами с туалетной бумагой, электророзетками, зеркалом. Мебель соответствует функциональному назначению всех помещений. Площадь холла небольшая – 25 кв. м. На каждом этаже можно посмотреть телевизионные передачи.

Внешний вид гостиницы оставляет приятное впечатление, здание хорошо освещено. Холл и общественные помещения недавно отремонтированы: стены и напольные покрытия находятся в хорошем стоянии. Мебель и занавеси удачно сочетаются по цветовой гамме. Оборудование номерного фонда (стены, напольное покрытие, мебель, занавеси, сантехника, краны, постельные принадлежности) удовлетворительное. В гостинице есть небольшое кафе, которое работает круглосуточно. Имеется зал игровых автоматов.

Пользуясь системой классификации гостиниц и других средств размещения, определите категорию гостиницы.

Кейс-задача № 2

Частная гостиница на окраине города расположена в старинном двухэтажном особняке. В

интерьер гостиницы гармонично вписываются лифты (грузовой и пассажирский), выполненные в старинном стиле. Многокомнатные номера (номерной фонд-40 номеров) позволяют гостям свободно и удобно перемещаться. Персонал в фирменных одеждах предлагает гостям города услуги гидов, бронирование и продажу билетов на зрелищные мероприятия и различные виды транспорта. В случае экстремальной необходимости персонал гостиницы отправит или доставит важную корреспонденцию.

Гостиница расположена в здании, которое является архитектурным памятником городского значения. Фасад здания был недавно отреставрирован и находится в прекрасном состоянии. Есть два гостиних салона. Состояние интерьера салонов и других общественных помещений хорошее. Качество и состояние оборудования номерного фонда удовлетворительное. Состояние оборудования ванных комнат: стены, пол со специальным покрытием, сантехника, краны – хорошие. Рядом, в 60м. с гостиницей оборудована платная и охраняемая стоянка, где предлагаются услуги аренды автомобиля. В гостинице предусмотрен сервис для инвалидов. Есть ресторан, который работает с 12 до-24 ч. И кафе, которое работает с 8 до 20 ч. К услугам проживающих транспортное обслуживание.

Пользуясь системой классификации гостиниц и других средств размещения, определите категорию гостиницы.

Кейс-задача № 3

Пансионат располагается в прекрасной лесной зоне недалеко от города. Номера для приема отдыхающих на 100% представлены в виде двухместных номеров. Пансионат оборудован резервной системой газо-, водоснабжения и стационарным генератором, а также системой кондиционирования воздуха. В пансионате есть телефоны коллективного пользования для городской, междугородней и международной связи, почтовые и телеграфные услуги. На территории пансионата работает химчистка, ателье, где осуществляется мелкий ремонт одежды. Разработаны стандарты поведения, обслуживания и внешнего вида персонала.

Пансионат расположен в бывшем родовом поместье князей Шадурских на самом берегу реки, на территории парковой зоны площадью более 10 га, в особняке, имеющемся памятником федерального значения. Внешний вид здания, стены, освещение, напольное покрытие, мебель и занавеси после ремонта необычайно гармоничны и находятся в прекрасном состоянии. В номерах в хорошем состоянии пребывают мебель, занавеси, постельные принадлежности. К услугам гостей транспортное обслуживание. Гости могут обслуживаться одновременно в двух кафе и одном ресторане по принципу «шведского стола». Кафе работает в течении 12 часов в сутки, однако продажа напитков осуществляется круглосуточно. Для активного отдыха предлагаются занятия в зале фитнеса, в открытом бассейне с неподогреваемой водой (62м2), и более 6 различных оздоровительных процедур. Имеется сервис для инвалидов. К дополнительным услугам на территории пансионата можно отнести обеспечение специализированного отдыха: рыбалка на 4 площадках.

Пользуясь системой классификации гостиниц и других средств размещения, определите категорию гостиницы.

Тема 3. Организационные структуры гостиничных предприятий

Кейс-задача № 1

1. Выберите тип организации, с которой будете работать:
 - сетевая организация;
 - виртуальная корпорация;
 - многомерная организация;
 - круговая корпорация;
 - интеллектуальная организация;
 - обучающаяся организация.
2. Разработайте виртуальную модель своей организации. Модель должна включать:
 - название организации;
 - описание сферы деятельности;
 - формулировку миссии и философии организации;
 - описание отличительных свойств организации;
 - организационную структуру;
 - перечень внешних и внутренних условий успешного функционирования

организации.

3. Проведите презентацию виртуальной модели организации.

Кейс-задача № 2

1. Схематично определите влияние размера организации в системном проектировании организационных систем.

2. Определите содержание, этапы и элементы процесса проектирования организационных систем. Подготовьте презентацию.

3. Подготовьте схему «Координация при различных стилях руководства».

Кейс-задача № 3

Заполнить таблицу «Системы показателей, характеризующих деятельность отделов гостиницы (функциональный подход)»

Должностные обязанности руководителей отделов гостиничного предприятия	Виды деятельности, выполняемые функции	Показатели оценки качества работы отдела	
		Показатели, выраженные в абсолютных единицах измерения	Относительные показатели, выраженные, %

Проанализировать полученную таблицу. Знать основные должностные обязанности руководителей отделов; виды деятельности; название и вид показателей оценки качества работы отдела.

Кейс-задача № 4

Разработать и представить структуру гостиничного предприятия экономкласса на 150 мест (основные службы и их назначение). Дать характеристику номерного фонда гостиничного предприятия.

Кейс-задача № 5

Разработать и представить структуру гостиничного предприятия среднего класса 480 мест (основные службы и их назначение). Дать характеристику номерного фонда.

Кейс-задача № 6

Разработать и представить структуру гостиничного предприятия люкс отеля на 75 мест (основные службы и их назначение). Дать характеристику номерного фонда.

Кейс-задача № 7

Разработать и представить структуру пищеблока гостиничного предприятия экономкласса на 150 мест (количество предприятий питания, их тип, вместимость торговых залов); состав помещений пищеблока гостиницы и их назначение.

Кейс-задача № 8

Разработать и представить структуру гостиничного предприятия пищеблока среднего класса на 480 мест (количество предприятий питания, их тип, вместимость торговых залов); состав помещений пищеблока гостиницы и их назначение.

Кейс-задача № 9

Разработать и представить структуру гостиничного предприятия пищеблока люкс отеля на 75 мест (количество предприятий питания, их тип, вместимость торговых залов); состав помещений пищеблока гостиницы и их назначение.

Кейс-задача № 10

Разработать структуру гостиничного предприятия отель-курорт на 260 мест. Определить для нее организационную структуру управления.

Решение оформите в следующем порядке:

1. Определение необходимых служб для конкретного гостиничного предприятия;
2. Определение работников, задействованных в работе каждой службы;
3. Определение структуры управления гостиничным предприятием;
4. Схематичное представление структуры конкретного гостиничного предприятия

Тема 4. Стандарты обслуживания гостиничной деятельности

Кейс-задача № 1

Предметом обсуждения рабочих ремонтной группы гостиницы стал акт о возмещении материального ущерба на сумму 7 500 рублей, который был предъявлен слесарю – сантехнику Павлову И. М.

В акте указано, что в ходе административного расследования было установлено следующее обстоятельство: из – за недоброкачественных ремонтных работ, проведенных Павловым И. М. в санузле жилого номера, произошел разрыв муфты и утечка горячей воды. Горячая вода некоторое время из санузла поступала в номер, и в результате сильного намокания ковровое покрытие стало непригодным к дальнейшей эксплуатации.

1. Поясните порядок подачи заявок на устранение неисправностей в гостиничном номере и ответственность производителя работ.

2. Проанализируйте необходимые умения, знания и навыки для выполнения должностных обязанностей данного звена по следующим статьям:

- распределение обязанностей и определение степени ответственности
- техника планирования и организации работы
- техника анализа эффективности и результатов работы
- помощь работникам в решении производственных проблем
- анализ, возникших в ходе работы проблем
- принятие мер по устранению причин, повлекших возникновение проблем.

Кейс-задача №2

Группа туристов в составе 13 человек должна была проживать в гостинице согласно заключенному контракту 15 дней. По истечении семи дней произошло изменение цен на гостиничные услуги.

Должен ли в этом случае владелец гостиницы придерживаться цен, предусмотренных контрактом? По истечении какого срока с момента их изменения могут применяться новые цены? Дайте обоснованный ответ.

Кейс-задача №3

Турагент, заключивший гостиничный контракт и направивший в гостиницу группу туристов, принял на себя обязательства по оплате счета за предоставленные услуги. Счет был оплачен в течение 38 дней со дня его получения. Дайте обоснованные ответы:

- своевременно ли оплатил счет турагент;
- какие суммы должен выплатить турагент в случае пропуска установленных сроков оплаты счета?

Кейс-задача №4

Гражданин Иванов Н.П. забронировал номер в гостинице на 1 декабря. Приехал на место вовремя, но по некоторым обстоятельствам его не смогли поселить в забронированный им номер.

В праве ли он потребовать полного возмещения убытков?

Кейс-задача №5

Гражданин Сидоров А.М. забронировал номер в гостинице. По уважительной причине он не смог вселиться в гостиницу в указанный срок, а приехал на 1,5 суток позже.

Обязаны ли сотрудники отеля оставлять этот номер за гостем? Как происходит оплата номера в данном случае?

Кейс-задача №6

Разработать регламент процесса «Порядок бронирования номеров» для мотеля. Заполнить бланки: «Форма бланка при изменении и аннуляции бронирования»; «Соглашение о гарантии бронирования»; «Заявка на бронирование мест (Форма № 10-Г)»; «Журнал заявок физических лиц»; «Журнал заявок предприятий (организаций)»; «Подтверждение заявок на бронирование»; «Отказ в заявках о бронировании»; «График заезда на неделю»; «Карта загрузки номерного фонда».

Кейс-задача №7

Разработать регламент процесса «Организация обслуживания на этажах» для мотеля. Заполнить бланки: «Бланк оперативного учета проживающих на этаже граждан»; «Наряд на уборку номеров»; «Карта заказа на завтрак».

Кейс-задача №8

Разработать регламент процесса «Организация питания гостей» в ресторане для мотеля.

Кейс-задача №9

Разработать регламент процесса «Дополнительные услуги населению» для мотеля. Заполнить бланки: «Бланк услуги «Побудка»; «Лист заказа автомобилей»; «Бланк заказа для химчистки и прачечной»; «Документ для пользования депозитной ячейкой»; «Квитанция «Автостоянка» (Форма № 11-Г)»; «Квитанция на предоставление дополнительных платных услуг (Форма № 12-Г)».

Тема 5. Состав и содержание проекта. Организация проектной деятельности

Кейс-задача № 1

Составьте первый раздел бизнес-плана «Описание идеи»:

- выберите метод генерирования идеи;
- разработайте бизнес-концепцию, определите цель деятельности предприятия, целевую аудиторию и потенциальных конкурентов;
- опишите продукт или услугу – их качественные характеристики, очевидную полезность (выгоду) для потребителя, особенности продукта (услуги). Чем конкретно будет интересен и привлекателен предлагаемый товар (услуга) клиенту. Каково практическое использование продукта / услуги для клиента?;
- составьте конкурентный лист и проведите SWOT анализ для проектируемого предприятия;
- определите последовательность (этапы) реализации бизнес - идеи; Например, описание процесса оказания услуги; поставок сырья, необходимого для оказания услуги; управленческие решения кадровых и организационно-правовых вопросов;
- опишите уникальность (оригинальность, креативность) предлагаемой бизнес - идеи;
- обоснуйте наличие и перспективность рынка, на который будет выводиться товар (услуга).
- сформулируйте ключевые факторы успеха; приведите доводы, подтверждающие реалистичность и практическую значимость для проекта приведенных ключевых факторов.

Кейс-задача № 2

1) Определите и детально опишите целевые группы потребителей, на которые будет нацелен продукт/услуга компании:

- представьте характеристику типичного клиента (портрет);
- оцените размер всей целевой группы, на которую нацелены производимые компанией продукт/услуга;
- оцените размер прогнозируемой доли от общей величины целевой группы, которую планирует занять ваша компания в процессе своей деятельности.

2) Разработайте детальный маркетинговый план, который отражает выбранную маркетинговую стратегию: определяет цель в области маркетинга, формулирует задачи для её достижения, определяет и обосновывает применение маркетинговых инструментов (маркетинговых коммуникаций).

3) Составьте маркетинговый бюджет.

4) Опишите каналы сбыта продукта или услуги.

5) Сформулируете цели кратко-, средне- и долгосрочного развития бизнеса для обеспечения его устойчивости. Проанализируйте, является ли предлагаемый продукт или услуга, подходящими с точки зрения устойчивости спроса.

Тема 6. Требования к зданиям гостиничных предприятий. Требования к проектированию общественной и жилой частей гостиниц

Кейс-задача № 1

1) Определите количество мест в вашем гостиничном предприятии, то есть объем основных услуг в натуральном выражении;

2) Рассчитайте одновременную вместимость, которая определяется путем умножения количества номеров каждой категории на число постоянных мест в каждом из них.

Общее количество место-дней в гостинице определяется путем умножения показателя «одновременной вместимости» на число календарных дней года, что планируется. Полученное количество место-дней характеризует возможную пропускную способность отеля.

3) Определите показатель — «пропускная способность гостиницы» - определяется как разница между общим количеством место-дней в гостинице и количеством место-дней пребывания в капитальном ремонте и реконструкции. Этот показатель характеризует число мест возможное для эксплуатации на протяжении периода, что планируется, с учетом технически допустимых простоев мест (капитальный ремонт).

4) Определите «коэффициент использования возможной пропускной способности гостиниц», который рассчитывается по формуле:

$$K_{в} = V_{п} / V_{з}$$

где $V_{п}$ — количество место-дней, предоставляемых согласно плану;

$V_{з}$ — пропускная способность гостиницы.

Коэффициент ($K_{в}$) использования пропускной способности гостиницы называется также коэффициентом загрузки отеля.

5) Определите эксплуатационную программу на основании пропускной способности гостиницы и коэффициента ее использования. Расчет произведите по формуле:

$$p_i = V_{з} * K_{в}$$

где $V_{з}$ — возможная пропускная способность гостиницы;

$K_{в}$ — коэффициент использования пропускной способности.

6) Рассчитайте доходы гостиницы от эксплуатации номерного фонда по формуле:

$$D_n = M * K_t * Ц$$

где M — место-дни в эксплуатации на период, что планируется;

K_t — коэффициент загрузки;

$Ц$ — средняя цена проживания в номере.

Кейс-задача № 2

Опишите:

- основные положения энергосбережения;
- ресурсосберегающие технологии в системе водоснабжения;
- ресурсосберегающие технологии в системах отопления, вентиляции и кондиционирования здания;
- ресурс- и энергосбережение в прачечной.

Кейс-задача № 3

Перечислите требования, которые должны быть учтены при проектировании общественной части

Как следует обеспечить пожарную безопасность с учетом СНиП?

Тема 7. Проектирование фирменного стиля гостиницы и оборудования гостиничных номеров

Кейс-задача № 1

Разработать интерьер мотеля на 50 мест по следующим пунктам.

1. Особенность стиля интерьера,
2. Аксессуары для оформления интерьера,
3. Мебель, используемая в интерьере,
4. Материалы, используемые для обивки мебели, портьеры, гобелены, ковры и т.д.,
5. Цветовое решение в интерьере, приемы цветового решения,
6. Освещение в интерьере, способы освещения номеров,
7. Озеленение гостиницы.

Кейс-задача № 2

Сделайте подбор мебели и текстиля в номере «Стандарт», стены которого оформлены в светло-зелёных тонах.

Сделайте подбор мебели и текстиля в номере «Эконом», стены которого оформлены в голубых тонах.

Кейс-задача № 3

Сделайте подбор мебели и текстиля в номере «Студия», стены которого оформлены в бежевых тонах.

Сделайте подбор мебели и текстиля в номере «Люкс», выполненного в стиле Ампира.

Кейс-задача № 4

Опишите требования интерьера к:

- природно-климатические требования;
- психофизиологические требования;
- комфорт внутреннего пространства гостиниц.

Опишите стилевые направления оформления интерьера гостиниц

Тема 8. Финансовые показатели проекта

Кейс-задача № 1

- 1) Выберите способы финансирования вашего проекта на стартовом этапе.
- 2) Составьте бюджет инвестиций, выделив расходы стартового этапа, приобретение объектов основных средств, формирование оборотного капитала.
- 3) Определите и обоснуйте текущие и будущие источники финансирования проекта (кредиты, займы, субсидии, гранты, краудфандинг и пр.).
- 4) Обоснуйте стратегию ценообразования.
- 5) Разработайте план доходов и расходов (величины продаж в натуральном выражении на основе результатов маркетинговых исследований, доходы, переменные расходы, постоянные расходы, включая проценты по кредитам и займам, амортизацию, отчисления во внебюджетные фонды, налоги).
- 6) Обоснуйте выбор режима налогообложения и произведите расчеты всех налогов и выплат во внебюджетные фонды.

Кейс-задача № 2

1. Рассчитать показатели, характеризующие эксплуатационную программу гостиницы (коэффициент использования возможной пропускной способности, количество оборотов гостиничного места за период; коэффициент использования номерного фонда (загрузки), среднее количество гостей на 1 проданный номер, среднюю цену гостиничного номера). Раскрыть методику расчета показателей.

2. Провести анализ использования номерного фонда и эксплуатационной программы.

3. По материалам анализа написать пояснительную записку, в которой сформулировать выводы и предложения по эффективности использования номерного фонда гостиницы.

Информация для расчета содержится в таблице:

Показатели	Базисный год	Отчетный год
Количество мест	600	605
Количество дней за период работы	365	366
Простой вследствие текущего ремонта, место/дни	200	270
Простой номерного фонда вследствие санитарной обработки, место/дни	940	980
Число гостей, чел.	19 250	24 300
Количество оплаченных место/дней	164 920	194 210
Число проданных номеров	8 942	9 342
Выручка от эксплуатации номеров, тыс. руб.	1 130 500	1 420 600

Кейс-задача № 3

Гостиница имеет площадь 8000 кв. м, номерной фонд — 110 номеров, средняя площадь номера — 18 кв. м. Потенциальный среднегодовой доход от номера составляет 720 000 руб. Определите размер упущенной выгоды от продажи номерного фонда за год функционирования, если в международной практике проектная площадь номерного фонда такой гостиницы составляет до 80% от общей площади.

Кейс-задача № 4

Предприятие планирует строительство гостиницы общей площадью 1200 м². Определите проектную стоимость строительства, если известно, что на один номер приходится 30 м² общей площади при общем количестве 30 номеров. Затраты определяются из расчета 1200 тыс. руб. на единицу номерного фонда. Площадь, необходимая под организацию конференц-зала, составляет 20% от жилого фонда, затраты на строительство 7000 руб. на 1 м². Затраты на освоение остальной площади составляют 5000 руб. на 1 м².

Тема 9. Документационное сопровождение проектной деятельности

Кейс-задача № 1

Опишите проблемную ситуацию вашего проекта, выявите противоречие и сформулируйте основную проблему. Заполните таблицу.

Таблица «Алгоритм формулировки проблемы»

Тема проекта	Проблемная ситуация	Противоречие	Формулировка проблемы

Кейс-задача № 2

Сформулируйте миссию и цели проекта. Постройте дерево целей вашего проекта. Определите основную цель проекта и сформулировать 3–5 задач проекта.

Кейс-задача № 3

В соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 16.02.2008 № 87 «О составе разделов проектной документации и требованиях к их содержанию» проектная документация на объекты капитального строительства производственного и непроизводственного назначения состоит из 12 разделов. Некоторые разделы включает текстовую и графическую часть.

Дайте краткое описание каждого раздела.

Шкала оценивания: 3 балльная.

Критерии оценивания (нижеследующие критерии оценки являются примерными и могут корректироваться):

3 балла (или оценка «отлично») выставляется обучающемуся, если задача решена правильно, в установленное преподавателем время или с опережением времени, при этом обучающимся предложено оригинальное (нестандартное) решение, или наиболее эффективное решение, или наиболее рациональное решение, или оптимальное решение.

2 балла (или оценка «хорошо») выставляется обучающемуся, если задача решена правильно, в установленное преподавателем время, типовым способом; допускается наличие несущественных недочетов.

1 балл (или оценка «удовлетворительно») выставляется обучающемуся, если при решении задачи допущены ошибки не критического характера и (или) превышено установленное преподавателем время.

0 баллов (или оценка «неудовлетворительно») выставляется обучающемуся, если задача не решена или при ее решении допущены грубые ошибки.

1.3 ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ В ТЕСТОВОЙ ФОРМЕ

Тема 1. Гостиничный продукт как результат функционирования гостиничного хозяйства

1. Работа по активному привлечению персонала в новую гостиницу начинается ...
 - а) за 3–4 месяца до открытия
 - б) за 6–9 месяцев до открытия
 - в) за 1 месяц до открытия

2. Неверно, что медианосителем является ...
 - а) реклама на радио
 - б) реклама на ТВ
 - в) флаер, вложенный в чековую папку

3. Для гостиничного предприятия с ограниченными ресурсами наиболее приемлема стратегия:
 - а) массового маркетинга
 - б) концентрированного маркетинга
 - в) товарно-дифференцированного маркетинга
 - г) социально-этического маркетинга

4. Систематический поиск новых концепций, привлекательных для рынка гостиничных услуг – это:
 - а) разработка нового продукта
 - б) отбор идей
 - в) пробный маркетинг
 - г) генерирование идей

5. Продвижение товаров и услуг на рынке представляет собой:
 - а) создание запасов изделий и продвижения их от места производства до места назначения
 - б) средство, стимулирующее сбыт услуг
 - в) личная или персональная продажа
 - г) любую форму сообщений, с помощью которых предприятие информирует и убеждает людей, а также напоминает о своих товарах, услугах, идеях, общественной деятельности, или о влиянии на общество

6. Структурное подразделение, осуществляющее процедуру резервирования номеров посредством телефонных звонков, через коммерческих представителей гостиниц, почтой, телексом, факсом, электронной почтой:

- а) служба приема и размещения
- б) служба консьержей
- в) инженерно-техническая служба
- г) служба бронирования

7. Коэффициент загрузки гостиницы это:

- а) процентное отношение фактически занятых номеров в гостинице к общему количеству номеров в гостинице
- б) отношение общего числа гостей к числу проданных номеров
- в) отношение количества занятых номеров к количеству восьмичасовых горничных смен
- г) отношение разности числа гостей и числа проданных номеров к числу проданных номеров

8. Цена за номер или место в гостинице НЕ зависит от:

- а) количества дней пребывания в гостинице
- б) низкого спроса на гостиницу
- в) погодных условий
- г) % занятости номеров

9. Функции отдела бронирования:

- а) поддержка необходимого санитарного состояния номеров
- б) услуги химчистки
- в) осуществляет предварительный заказ мест и номеров в гостинице
- г) контроль технического оборудования

10. Совокупность основных и вспомогательных зданий и сооружений, предназначенных для предоставления туристам полного комплекса услуг, — это _____.

11. Жизненный цикл туристского продукта – это ... (расположить ответы в правильном порядке):

- а) рост;
- б) спад;
- в) внедрение;
- г) зрелость.

12. Установите соответствие

1.	Производственный сервис	А)	Обращение товара на конечном его этапе продвижения к непосредственному потребителю
2.	Хозяйственный сервис	Б)	В этой отраслевой структуре определяющими выступают услуги государственных и социальных институтов, обеспечивающих функционирование и развитие, единство, стабильность
3.	Интеллектуальный сервис	В)	Услуги, непосредственно входящие в производство товара, выступающие в виде полуфабриката или промежуточного продукта, либо обеспечивающие концентрацию на месте производства конечного продукта его комплектующих, отдельных узлов и деталей.
4.	Сервис в сфере обращения	Г)	Эта сфера услуг общественного характера оказывает общественно необходимые хозяйственные услуги деперсонифицированно в основном населению конкретной селитебной зоны, но в какой-то части
5.	Сервис сферы общественного устройства	Д)	Сервис призван удовлетворить выступающие в диалектическом единстве и взаимосвязи интересы общества, интересы классов и социальных групп

1 __, 2 __, 3 __, 4 __, 5 __.

Тема 2. Классификация и типология гостиниц и других средств размещения

1. Определение демографических, психологических и поведенческих характеристик потенциальных покупателей называется ...
 - а) оценкой спроса
 - б) сегментированием
 - в) концептуализацией

2. По типу обслуживания бистро относится к ...
 - а) предприятиям самообслуживания полносервисным
 - б) предприятиям среднего уровня полносервисным
 - в) предприятиям высокого уровня

3. В России приняты следующие классификации гостиниц:
 - а) по уровню комфорта
 - б) по месторасположению
 - в) все классификации
 - г) по обеспечению питанием

4. На определение уровня комфорта гостиницы влияет:
 - а) Состояние номерного фонда: площадь номеров, наличие номеров-апартаментов, состояние мебели и инвентаря
 - б) Количество проживающих в отеле
 - в) Доля одноместных номеров в номерном фонде
 - г) Количество обслуживающего персонала на одного проживающего
 - д) Наличие униформы для персонала
 - е) Наличие постоянных гостей в гостинице
 - ж) Наличие и спектр дополнительных услуг, предоставляемых гостям

5. Какое качество гостиницы характеризует «система звезд»:
 - а) Количество номеров в отеле
 - б) Наличие ресторана
 - в) Наличие ресторана и бара
 - г) Уровень комфорта
 - д) Близость к морю

6. Международная гостиничная ассоциация подразделяет гостиничные цепи
 - а) на 2 категории
 - б) на 5 категорий
 - в) на 3 категории

7. Классификация гостиниц включает в себя следующие виды:
 - а) по комфортности
 - б) по месторасположению
 - в) по обеспечению питанием
 - г) по типу проживающих
 - д) по продолжительности работы

8. Классификация гостиниц по сезонности включает в себя:
 - а) Односезонные
 - б) Всесезонные
 - в) Двусезонные
 - г) Летние
 - д) Зимние
 - е) Круглогодичные

9. По количеству предоставляемых услуг система классификации может быть:

- а) системы АА,
- б) звездная (Европейская классификация),
- в) системы В&В,
- г) открытой системы.

10. Наличие зала для завтраков не обязательно в гостиницах : _____.

11. Укажите категории гостиниц в хронологическом порядке:

- а) категория С
- б) категория D
- в) категория А
- г) категория В
- д) категория DL

12. Установите соответствие

1.	Акватель	А)	Большая плавающая гостиница, ее еще называют «курортом на воде», предоставляющая туристам первоклассный отдых. Гостиница предлагает комфортабельные номера, большое количество услуг, такие как оснащение для подводного плавания, бассейн, водные лыжи, библиотеки, тренажерные залы, подводное плавание и подводная охота. Номера комфортабельны, оснащены телефонами, факсами, телевизорами и т. п.
2.	Ботель	Б)	Малое строение из легких материалов, предназначенное для размещения туристов.
3.	Кемпинг	В)	Неподвижный корабль, не пригодный для использования по прямому назначению и используемый в качестве отеля.
4.	Ротель	Г)	Аэрогостиница, или, как ее еще называют, «летающий отель». Крайне редкий, дорогостоящий и немногочисленный тип гостиниц. Оборудован взлетно-посадочной площадкой.
5.	Бунгало	Д)	Места для ночлега, часто в палатках или летних домиках. Клиенты – авто-, мото-, велотуристы.
6.	Флотель	Е)	Небольшая гостиница, расположенная на воде. Представляет собой переоборудованное плавательное судно.
7.	Флайтель	Ж)	Передвижная гостиница, состоящая из специализированных вагончиков, имеющих несколько отделенных друг от друга отсеков, оснащенных спальными креслами. В отсеках также имеются раздевалка, холодильник, туалет.

1___, 2___, 3___, 4___, 5___, 6___, 7___.

Тема 3. Организационные структуры гостиничных предприятий

1. Критерии по должности формируются на основании ...

- а) должностной инструкции
- б) бизнес-плана
- в) плана набора сотрудников

2. Какой из названных методов не относится к системе методов прогнозирования и планирования:

- а) методы экспертных оценок;
- б) методы экстраполяции;
- в) экономико-математические методы;
- г) метод экономического анализа;
- д) метод дедукции.

3. Организационная структура ставит цели...
 - а) Распределение труда
 - б) Размещение гостей
 - в) Различие гостиниц
 - г) Закрепление сотрудников за конкретными подразделениями

4. Базовым принципом организационной структуры является...
 - а) Определение ролей и взаимоотношений
 - б) Определение задач и обязанностей
 - в) Определение каналов
 - г) Различие гостиниц по разным факторам

5. Какая служба имеется в структуре любой гостиницы
 - а) Бельевая
 - б) Коммерческая
 - в) Множительная
 - г) Складская

6. Какая служба отвечает за организацию управления всем предприятием
 - а) Служба приема и размещения
 - б) Вспомогательная служба
 - в) Административно-управленческая
 - г) Инженерно-техническая

7. Какая служба занимается вопросами оперативного и стратегического планирования
 - а) Коммерческая
 - б) Обслуживание номерного фонда
 - в) Вспомогательная
 - г) Общественного питания

8. Какая служба занимается вопросами приема гостей, бронью
 - а) Коммерческая
 - б) Служба размещения
 - в) Инженерно-техническая
 - г) Общественного питания

9. Какая служба обслуживает туристов в номерах
 - а) Вспомогательная
 - б) Инженерно-техническая
 - в) Обслуживание номерного фонда
 - г) Служба приема и размещения

10. Эта служба обслуживает гостей в кафе - _____.

11. Укажите верную последовательность 5 циклов организационного развития, отделяемых друг от друга моментами организационных кризисов по Л.Грейнеру:
 - а) кризис границ
 - б) кризис контроля
 - в) кризис автономии
 - г) кризис доверия
 - д) кризис лидерства

12. Поставьте правильное соответствие между звеньями с учетом уровня власти и характерным для них типом управления, который они осуществляют с учетом своего ранга.

1.	высшее звено	А)	тактическое управление
2.	среднее звено	Б)	оперативное управление, связанное выполнением конкретных задач
3.	низовое звено	В)	стратегическое управление

1___, 2___, 3___.

Тема 4. Стандарты обслуживания в гостиничной деятельности

- К необходимой информации о выпускаемых блюдах, которая должна быть в доступе для потребителя, следует отнести ...
 - вес
 - цену
 - калорийность
 - содержание белков, жиров и углеводов
 - красочное описание
 - наличие фотографии
- Гостиница обязана предоставить гостю без дополнительной оплаты:
 - дополнительная кровать в номер
 - услуги room-service
 - иголки и нитки
 - копировальные услуги
- К службе питания и напитков не относится:
 - кухня
 - обслуживания номерного фонда
 - рестораны
 - бары
- К дополнительным услугам относятся:
 - медицинская помощь
 - организация продажи билетов на все виды транспорта
 - экскурсионное обслуживание
 - прокат автомобилей
- Ответ на предварительный заказ номера, полученный по почте, должен быть отправлен в течение:
 - 14 суток с момента получения
 - месяца с момента получения
 - 10 суток с момента получения
 - 2 суток с момента получения
- Плата за номер в гостинице за половину суток взимается:
 - от 12.00 до 24.00 часов текущих суток
 - не более 6 часов после расчетного часа
 - при размещении в гостиницу до расчетного часа (от 0 до 12 часов)
 - от 12.00 часов до 18.00 часов текущих суток
- Разрешение на поселение это:
 - документ, по которому клиент производит оплату за проживание
 - документ, подтверждающий право проживать данной группе в гостинице
 - документ, дающий право на занятие номера и места в номере
 - гарантия, что оплата произведена

8. Гостиничная анимация – это:

- а) своеобразная услуга, преследующая цель – повышения качества обслуживания, и в то же время – это своеобразная форма рекламы, повторного привлечения гостей и их знакомых, тоже преследующая цель – продвижение туристского продукта
- б) целевые туристские поездки ради одной анимационной программы, либо непрерывный анимационный процесс, развернутый в пространстве в форме путешествия, переезда от одной анимационной услуги (программы) к другой, которые предоставляются в разных географических точках
- в) программы, предназначенные для «поддержки» основных туристских услуг
- г) своеобразные дополнительные услуги клиенту, цель которых пробудить в нем положительные эмоции, почувствовать удовлетворение от отдыха и желание приехать в этот отель еще раз

9. Гостиница обязана предоставить гостю без дополнительной оплаты:

- а) услуги прачечной
- б) услуги переводчика
- в) экскурсионные услуги
- г) пользование медицинской аптечки

10. Закончите предложение: Экспресс-уборка номера – это: _____.

11. Установите верную последовательность этапов традиционного подхода к управлению:

- а) объяснение
- б) разделение
- в) объединение

12. Установить соответствие

1.	Биологические потребности	А)	Всеобщие первичные потребности жизнедеятельности организма, нормального функционирования человеческого тела
2.	Материальные потребности	Б)	Классификация потребностей по критериям их гуманистической и этической направленности, по их роли в образе жизни и всестороннем гармоничном развитии личности.
3.	Духовные потребности	В)	Потребности в средствах и условиях удовлетворения биологических, социальных и духовных потребностей.
4.	Социальные потребности.	Г)	Стремление приобрести и обогатить свою духовность
5.	Ценностно-ориентированные потребности	Д)	Потребности, существующие как само собой разумеющееся, не побуждающие человека к их немедленному удовлетворению.

1___, 2___, 3___, 4___, 5___.

Тема 5. Состав и содержание проекта. Организация проектной деятельности

1. При проведении внутренних работ в помещении понадобятся такие проекты, как ...

- а) технологический проект
- б) проект переустройства помещений
- в) проект реконструкции фасада
- г) проект вентиляции/кондиционирования
- д) проект электроснабжения
- е) проект благоустройства территории

2. Проект можно определить, как:
 - а) совокупность мероприятий, направленных на достижение уникальной цели и ограниченных по ресурсам и времени;
 - б) систему целей, результатов, технической и организационной документации, материальных, финансовых, трудовых и иных ресурсов, а также управленческих решений и мероприятий по их выполнению;
 - в) системный комплекс плановых (финансовых, технологических, организационных и пр.) документов, содержащих комплексно-системную модель действий, направленных на достижение оригинальной цели.

3. Окружающая среда проекта - это:
 - а) совокупность факторов и объектов, непосредственно не принимающих участия в проекте, но влияющих на проект и осуществляющих взаимодействие с проектом и отдельными его элементами;
 - б) совокупность всех участников проекта и других физических и юридических лиц, заинтересованных в его результатах;
 - в) совокупность независимых хозяйствующих субъектов, взаимодействующих с участниками проекта напрямую.

4. Проект, содержащий принципиальные решения по градостроительным, архитектурным, художественным, функциональным, экологическим требованиям, подтверждающий принципиальную возможность создания объекта, определяющий его стоимость:
 - а) Рабочий проект;
 - б) Эскизный проект;
 - в) Стадия «Проект».

5. Что представляет собой эскизный проект?
 - а) Проект, который выполняется на основании предпроектных проработок, заданий на проектирование и архитектурно-планировочного задания, исходных данных и технических условий подключения инженерного обеспечения;
 - б) Проект, содержащий принципиальные решения по градостроительным, архитектурным, художественным, функциональным, экологическим требованиям, подтверждает принципиальную возможность создания объекта, определяет его стоимость;
 - в) Проект, который разрабатывается на основании исходных данных и задания на проектирование согласованного эскизного проекта (при его наличии).

6. Руководитель проекта относится к:
 - а) активным непосредственным участникам;
 - б) пассивным участникам;
 - в) пассивным непосредственным участникам;
 - г) непосредственным участникам;
 - д) пассивным косвенным участникам

7. Содержание проекта - это:
 - а) совокупность целей, работ и участников проекта;
 - б) перечень целей, работ и ресурсов проекта;
 - в) совокупность поставленных целей и связей между ними;
 - г) предметная область, ограниченная рамками окружения проекта

8. Что означает понятие «тендер»?
 - а) Форма размещения заказа на проектирование с целью отбора оптимального проектного решения и проектировщика для данных условий;
 - б) Форма размещения заказа на выполнение строительства объекта, которая предусматривает подбор подрядчика путем оценки его предложений и условий, на которых он согласен выполнить заказ;

- в) Часть строения, определенная проектом или рабочим проектом, которая обеспечивает выпуск продукции или оказание услуг
9. Что означает понятие «конкурс»?
- а) Форма размещения заказа на проектирование с целью отбора оптимального проектного решения и проектировщика для данных условий;
- б) Форма размещения заказа на выполнение строительства объекта, которая предусматривает подбор подрядчика путем оценки его предложений и условий, на которых он согласен выполнить заказ;
- в) Часть строения, определенная проектом или рабочим проектом, которая обеспечивает выпуск продукции или оказание услуг

10. Выполнение технологического проектирования осуществляет _____.

11. Установите верную последовательность разделов бизнес-плана:

- а) Финансовый план
- б) Анализ бизнес - среды организации
- в) Характеристика объекта бизнеса организации
- г) План маркетинга
- д) Резюме

12. Установите соответствие.

	<i>Понятие</i>		<i>Характеристика</i>
1	Процесс принятия решения	А)	это выбор, сделанный на основе ощущений того, что он правильный.
2.	Интуитивные решения	Б)	психологический процесс, носит либо интуитивный характер, либо основанный на суждениях, либо рациональный характер.
3	Решения, основанные на суждениях	В)	это выбор, сделанный на основе знаний и опыта.

1 _____, 2 _____, 3 _____.

Тема 6. Требования к зданиям гостиничных предприятий. Требования к проектированию общественной и жилой частей гостиниц

1. Проектирование инженерных систем вентиляции – это ...
- а) инженерное проектирование
- б) дизайн-проектирование
- в) технологическое проектирование
2. Проектирование наружного и внутреннего оформления – это...
- а) инженерное проектирование
- б) дизайн-проектирование
- в) технологическое проектирование
3. Расставьте этапы проведения проектирования в гостиничном деле в соответствующем порядке:
- а) Проектирование гостиниц и требования к проектированию.
- б) Предпроектные работы.
- в) Виды проектов.
- г) Принципы проектирования.
- д) Требования к зданиям гостиничных предприятий.
4. Проект по электрике включает в себя ...
- а) схемы подключения электрооборудования

- б) схемы подключения внешнего электроснабжения
 - в) согласование проекта в энергонадзоре
 - г) схемы подключения электроосвещения
 - д) схемы подключения телевизионных антенн
 - е) схемы интернет-линий
5. В соответствии с противопожарными требованиями при проектировании в общественной части гостиничного предприятия следует:
- а) обеспечить подъезд пожарных машин к каждому объекту на участке;
 - б) спланировать для каждого помещения противопожарный водопровод;
 - в) выполнить требования по вместимости помещений согласно СП.
6. К санитарным требованиям при проектировании гостиничных предприятий относятся:
- а) проектирование помещений в соответствии со специализацией гостиницы;
 - б) ориентация зданий по сторонам света;
 - в) создание путей эвакуации проживающих,
7. В соответствии с правилами технической эксплуатации зданий проводятся осмотры:
- а) общий, капитальный;
 - б) общий, частичный, внеочередной;
 - в) капитальный, частичный, текущий.
8. При проектировании вестибюля гостиницы должно быть выполнено требование:
- а) гардероб для гостей может находиться в подвальном этаже гостиницы;
 - б) лифты проектируются совмещением – пассажирские и служебные;
 - в) стойка приема и размещения должна размещаться удобно относительно входа в гостиницу.
9. Субъекты, самостоятельно реализующие деятельность по проекту или деятельность, результаты которой влияют на проект (взаимодействуют с проектом, - это:
- а) пассивные участники проекта;
 - б) активные участники проекта;
 - в) косвенные участники проекта.
10. Назовите оптимальные технологические процессы гостиничной деятельности, соответствующие запросам потребителей: _____
11. Расположите в верной последовательности:
- а) Мансардный этаж
 - б) Технический этаж
 - в) Надземный этаж
 - г) Цокольный этаж
 - д) Подвальный этаж
 - е) Подземный этаж

12. Установите соответствие:

1	технический	А)	этаж, в котором помещения расположены в объеме чердака, при этом площадь горизонтальной части потолка помещений должна быть не менее половины площади пола, а высота стен до низа наклонной части по- толка - не менее 1,6 м
2	надземный	Б)	этаж для размещения инженерного оборудования и прокладки коммуникаций, который может быть расположен в нижней (в том числе техническое подполье), верхней (в том числе технический чердак) или в средней части здания
3	мансардный	В)	этаж, отметка пола помещений которого ниже планировочной отметки земли

4	цокольный	Г)	этаж, отметка пола помещений которого ниже планировочной отметки земли более чем на половину высоты помещений
5	подвальный	Д)	этаж, отметка потолка которого находится ниже уровня планировочной отметки земли
6	подземный	Е)	этаж, отметка пола помещений которого ниже планировочной отметки земли на высоту не более половины высоты помещений, в нем расположенных

1 __, 2 __, 3 __, 4 __, 5 __, 6 __.

Тема 7. Проектирование фирменного стиля гостиницы и оборудования гостиничных номеров

1. Диаграмма ганта ...
 - а) это столбчатая диаграмма
 - б) состоит из цветных полос
 - в) является одним из методов планирования проектов
 - г) не выстраивается относительно оси времени

2. Дизайн-проект нужно согласовывать ...
 - а) в префектуре
 - б) в санэпидстанции
 - в) только с владельцем

3. В соответствии с Системой классификации гостиниц и иных средств размещения круглогодичное кондиционирование воздуха во всех помещениях должно быть обеспечено:
 - а) во всех средствах размещения независимо от категории;
 - б) только в средствах размещения категорий 3, 4 и 5 звезд;
 - в) только в средствах размещения категорий 4 и 5 звезд;
 - г) только в средствах размещения категории 5 звезд.

4. В соответствии с Системой классификации гостиниц и иных средств размещения лифт в здании средства размещения категории 3 звезды должен быть при наличии:
 - а) более пяти этажей;
 - б) более четырех этажей;
 - в) более трех этажей;
 - г) более двух этажей.

5. В соответствии с Системой классификации гостиниц и иных средств размещения охранной сигнализацией, электронными замками или видеокамерами в коридорах должны быть оснащены:
 - а) средства размещения категории 5 звезд;
 - б) средства размещения категорий 4 и 5 звезд;
 - в) средства размещения категорий 3, 4 и 5 звезд;
 - г) все средства размещения независимо от категории.

6. В соответствии с Системой классификации гостиниц и иных средств размещения термостатами для индивидуальной регулировки температуры должны быть оснащены номера:
 - а) во всех средствах размещения независимо от категории;
 - б) в средствах размещения категории 5 звезд;
 - в) в средствах размещения категорий 4 и 5 звезд;
 - г) в средствах размещения категорий 3, 4 и 5 звезд,

7. Интерьеры в гостинице оформляют, основываясь на принципах:
- обратной связи;
 - гармонии;
 - сокращения связей;
 - золотого сечения.
8. В вестибюле гостиницы могут быть использованы следующие системы освещения:
- рассеивающая;
 - комбинированная;
 - декоративная;
 - индивидуальная.
9. Если для оформления жилого номера выбрано контрастное сочетание цвета, где основным является синий, то декоративные подушки могут иметь цвет:
- голубой;
 - коричневый;
 - фиолетовый;
 - желтый.
10. Жилая часть гостиницы – это _____.
11. Установите хронологический порядок смены стилей
- Древний Мир.
 - Эпоха Возрождения
 - Средневековье.
 - Дворцовые стили.

12. Установите соответствие:

1.	При проектировании гостиницы или гостиничного комплекса стиле Шале	А)	для разнообразия застраиваемой территории, можно разрабатывать проекты с несколькими вариантами входов, ограждений балконов и лоджий, облицовок и цветового решения фасадов, планировки и объемов зданий, что позволит избежать однообразия и более органично вписывать в застройку гостиничного комплекса с архитектурой соседних зданий.
2.	При проектировании гостиниц в классическом стиле	Б)	, гостиницы возводятся вписываясь в окружающую застройку. На стадии проекта, мы изучаем преимущества стиля местности и вписываем здание гостиницы в среду особенно там, где природный ландшафт по красоте своей уникален. Там, где архитектурные ансамбли исторически сложились и имеют исторический колорит, строительство гостиницы должно соответствовать стилю и колориту местности и застройке.
3.	При проектировании под ключ	В)	характерно присутствие большого количества лепнины на потолке, богато украшенные стены декоративными элементами с красивыми фактурами и текстурами обоев или венецианской штукатурки. Классические предметы мебели: роскошные диваны и кресла, классический свет люстры и бра, все это создают уютный интерьер гостиницы.

1___,2___,3___.

Тема 8. Финансовые показатели проекта

1. Выберите лишнее. Налоговая нагрузка гостиничного предприятия включает в себя:
- НДС;
 - налог на имущество;

- в) налог на прибыль;
 - г) показатели окупаемости проекта.
2. НДС и НДФЛ относятся к налогам:
- а) Региональным
 - б) Федеральным
 - в) Местным
3. Налоговая ставка – это
- а) размер налога на единицу обложения
 - б) размер налога на налогооблагаемую базу
 - в) размер налоговых начислений на единицу измерения налоговой базы.
4. Взнос за использование торговой марки называется «...»
- а) франчайзи
 - б) франчайзинг
 - в) роялти
5. Стоимость по строительно-монтажным работам должна обязательно включать затраты на
- а) демонтаж отделочные работы
 - б) электромонтаж
 - в) монтаж пожарной сигнализации
 - г) закупку инвентаря для бара
 - д) закупку мебели для залов
6. В затраты на персонал на этапе открытия предприятия включают ...
- а) зарплату сотрудников, задействованных в открытии
 - б) налоги на зарплату
 - в) расходы на обучение
 - г) расходы на питание
 - д) выплату премий по итогам работы за год
 - е) Оплату корпоративных мероприятий
7. Один из показателей оценки эффективности проекта, который определяется как сумма текущих эффектов за весь расчетный период, приведенная к начальному шагу, как превышение интегральных результатов над интегральными затратами -это:
- а) чистый дисконтированный доход;
 - б) индекс доходности;
 - в) внутренняя норма доходности;
 - г) индекс доходности дисконтированных инвестиций.
8. Норма дисконта, при которой величина приведенных эффектов равна приведенным капиталовложениям - это:
- а) чистый дисконтированный доход;
 - б) индекс доходности;
 - в) внутренняя норма доходности;
 - г) индекс доходности дисконтированных инвестиций.
9. Проект приемлем, чистая текущая стоимость имеет положительное значение, когда:
- а) $ВИД > E$;
 - б) $ВИД < E$;
 - в) $ВИД = E$;
 - г) $ВНД < E$.
10. Интегральный экономический эффект – это _____ :

11. Укажите верную последовательность этапов ценовой политики:
- а) принятие решения об установлении окончательной цены на услуги;
 - б) выбор метода расчета цены;
 - в) принятие целей ценообразования;
 - г) определение средств ценовой политики;
 - д) исследование факторов ценообразования

12. Установите соответствие

1.	Валовой национальный доход (ВНД)	А)	Национальный доход, а также материальные затраты на производство товаров и услуг.
2.	Валовой общественный продукт (ВОП)	Б)	Стоимость всех товаров и услуг исключая стоимость сырья и полуфабрикатов
3.	Валовой национальный продукт (ВНП)	В)	Стоимость товаров и услуг (конечных), т. е. потребленных населением, в рыночных ценах, а также государственные закупки, капитальные вложения, сальдо платежного баланса

1 __, 2 __, 3 __.

Тема 9. Документационное сопровождение проектной деятельности

- Для получения разрешения гу мчс на открытие объекта в соответствии с требованиями необходимо ...
 - а) наличие планов эвакуации
 - б) наличие огнетушителей
 - в) наличие табличек аварийного выхода
 - г) чтобы руководящий состав прошел обучение по пожарной безопасности в специализированной организации
 - е) только наличие пожарных извещателей
 - ж) только обработать объект огнезащитным составом
- Неверно, что предприятие общепита может открыться ...
 - а) без лицензии на алкоголь
 - б) без разрешения Роспотребнадзора
 - в) без хорошо обученного персонала
- Для получения санэпидзаключения при открытии объекта к обязательным требованиям можно отнести ...
 - а) наличие договора на вывоз мусора
 - б) наличие программы производственного контроля
 - в) наличие договора на вывоз люминесцентных ламп
 - г) наличие договора о проведении лабораторных испытаний по программе производственного контроля
 - е) ведение журналов по охране труда
 - ж) обучение по охране труда
- Регистрация контрольно-кассового аппарата должна происходить ...
 - а) в налоговой инспекции по месту расположения объекта
 - б) в налоговой инспекции по юридическому адресу объекта
 - в) в любой налоговой инспекции
- Организация движения и учета документов – это ...
 - а) архивация
 - б) документооборот
 - в) документодвижение

6. Рабочая документация по проектированию организационной системы включает:
- материалы обследования организации труда;
 - материалы инструментального обслуживания производства;
 - рабочий проект по организации производства, труда и управления;
 - изучение инструктивных методических и нормативных документов.
7. Техничко-экономическое обоснование проекта:
- применяется при проектировании нового строительства, реконструкции и техническом перевооружении действующих предприятий
 - содержит только технические изыскания: анализ предполагаемого района строительства, исследование климатических и географических условий, техническую возможность строительства, источники снабжения
 - содержит только маркетинговые исследования: потенциал рынка, распределение сегментов (долей) рынка, анализ конкурентов, перспективные потребности населения в услугах общественного питания
 - содержит только расчеты площади здания, функциональных групп помещений, площади застройки, площади участка, показателей генерального плана
 - содержит технические и экономические расчеты: маркетинговые исследования, определение типа, режима работы, концепции, формата предприятия, схему технологического процесса, источники снабжения, технико-экономические показатели
 - состоит из сметной стоимости строительства
8. Проектная организация осуществляет авторский надзор за строительством:
- на предпроектном этапе
 - при согласовании проекта со строительной организацией
 - при разработке чертежей и смет
 - одновременно с разработкой технико-экономического обоснования
 - на послепроектном этапе
 - при согласовании проекта в уполномоченных органах
9. По утвержденным технико-экономическим обоснованиям (расчетам) составляют:
- порядок разработки проектно-сметной документации
 - порядок согласования проектно-сметной документации
 - техническое задание на проектирование
 - содержание проекта
 - вид строительства (новое, реконструкция, расширение)
10. Специальное разрешение на право осуществления отдельных видов деятельности – это _____.
11. Для жилищно-гражданского строительства проект организации строительства (ПОС) разрабатывается в следующем порядке (установите верную последовательность):
- на основании исходных данных приводится характеристика района и условий строительства, объемно-планировочные и конструктивные решения объектов строительства;
 - производится построение графиков потребности в строительных конструкциях, изделиях и материалах; в основных строительных машинах; в рабочих кадрах;
 - производится обоснование размеров площадок для складирования материалов, конструкций, оборудования, укрупненных модулей и стендов для их сборки;
 - производится обоснование методов организации и механизации основных строительных процессов;
 - определяется нормативная и обосновывается планируемая продолжительность строительства отдельных объектов, при этом планируемая продолжительность не должна превышать нормативную;

- е) разрабатывается сводный календарный план строительства на подготовительный и основной периоды;
- ж) определяются объемы строительно-монтажных работ;
- з) определяется потребность во временных зданиях и сооружениях;
- и) обосновывается потребность строительства в электрической энергии, топливе, паре, воде, сжатом воздухе и кислороде;
- к) приводится обоснование принятой организационно-технологической схемы, определяющей последовательность возведения зданий и сооружений, инженерных и транспортных коммуникаций;
- л) разрабатывается строительный генеральный план;
- м) решаются вопросы по обеспечению качества СМР, технике безопасности, охране окружающей среды.

12. Установите соответствие

1.	Проект производства работ	А)	документ, устанавливающий рациональную и стабильную технологию какого-либо производственного процесса с часто повторяющимися производственными операциями и определяющий методы, условия выполнения и материально-технического обеспечения этих операций
2.	Проект организации строительства	Б)	это раздел проектной документации, в котором укрупнено решаются вопросы рациональной организации строительства всего комплекса объектов данной строительной площадки
3.	Карта трудовых процессов	В)	организационно-технологическая документация, содержащая в себе технологию и организацию выполнения подготовительных и основных видов строительно-монтажных работ на объекте строительства, контроль качества и требования к приемке, работы заключительного периода, мероприятия по охране труда и безопасности согласно действующим нормативно-техническим документам, а так же стандартам организации Заказчика.

1 __, 2 __, 3 __.

Шкала оценивания: 12 балльная.

Критерии оценивания:

Каждый вопрос (задание) в тестовой форме оценивается по дихотомической шкале: выполнено – 1 балл, не выполнено – 0 баллов.

Применяется следующая шкала перевода баллов в оценку по 5-балльной шкале:

- 12-9 баллов соответствуют оценке «отлично»;
- 8-6 баллов – оценке «хорошо»;
- 5-3 баллов – оценке «удовлетворительно»;
- 2 балла и менее – оценке «неудовлетворительно».

1.4 ТЕМЫ РЕФЕРАТОВ

Тема 1. Гостиничный продукт как результат функционирования гостиничного хозяйства

1. Автоматизация деятельности предприятий общественного питания
2. Автоматизация ресторанного бизнеса
3. Формирование гостиничного продукта, соответствующего запросам потребителей.
4. Функциональные группы помещений гостиничного предприятия.
5. Виды гостиничных помещений и их назначение.
6. Требования к взаимосвязи помещений: обеспечение поточности технологического процесса, минимальной протяженности технологических, транспортных и людских потоков, соблюдение правил охраны труда и санитарно-гигиенических норм и правил.

Тема 2. Классификация и типология гостиниц и других средств размещения

1. Классификация рекреационных комплексов.

2. Действующие в международной практике различные системы классификации гостиниц
3. Классификация гостиниц по назначению, вместимости и уровню комфорта
4. Услуги питания, оказываемые предприятиями общественного питания
5. Средства размещения, их классификация.
6. Типы и виды гостиничных предприятий.

Тема 3. Организационные структуры гостиничных предприятий

1. Особенности взаимодействия команды проекта с привлеченными специалистами и организациями (проектными институтами, строительными организациями, властными структурами ит.п.).
2. Направление технического прогресса в ресторанном бизнесе
3. Особенности управления проектом создания индустриального предприятия питания.
4. Оценка ресурсов проектного решения открытия ресторана.
5. Производственная структура предприятий питания

Тема 4. Стандарты обслуживания гостиничной деятельности

1. Управление командой проекта. Инструменты и мотивация.
2. Этапы создания проектного решения открытия ресторана, бара и т.п.; роль и значение проектных компетенций менеджера.
3. Гостиничные услуги и их стандартизация.
4. Стандарты гостиничного обслуживания.
5. Международные стандарты обслуживания.
6. Стандарты качества обслуживания в службах гостиницы.
7. Обеспечение качества сервиса: инструменты, проблемы.

Тема 5. Состав и содержание проекта. Организация проектной деятельности

1. Алгоритм проектно-строительного процесса как процесс управления проектом строительства ресторана.
2. Анализ возможностей создания предприятия питания (цеха, гостиницы).
3. Анализ ресторанного рынка, выбор концепции предприятия и возможность «привязки» к заданному местоположению предприятия.
4. Деловая и инженерная составляющие проектов реконструкции, техперевооружения.
5. Инженерная составляющая делового проекта.
6. Разработка бизнес-плана гостиничного предприятия с целью расширения сферы деятельности.
7. Разработка бизнес-плана открытия ресторана.
8. Разработка бизнес-плана предприятия гостиничного бизнеса с целью внедрения новой услуги.
9. Разработка бизнес-плана с целью открытия (строительства) гостиничного предприятия.
10. Проектирование инновационного гостиничного продукта.
11. Этапы проектирования гостиничных продуктов и услуг.
12. Оценка эффективности производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения.

Тема 6. Требования к зданиям гостиничных предприятий. Требования к проектированию общественной и жилой частей гостиниц

1. Использование новинок научно-технического прогресса в гостиничном бизнесе (предприятиях питания, предприятиях санаторно-курортного обслуживания)
2. Разработка ТЭО проекта реконструкции цеха(на выбор по заданию преподавателя).
3. Современные технологии и методы проектирования гостиничной деятельности.
4. Зарубежный и отечественный опыт проектирования гостиничной деятельности.
5. Использование инновационных технологий в проектировании деятельности гостиниц и других средств размещения.
6. Формирование системы функциональных процессов гостиниц и других средств размещения.
7. Использование инновационных технологий в проектировании деятельности гостиниц и других средств размещения.

8. Варианты схем этажей жилой части гостиницы.
9. Условия и выбор оптимальных схем жилого этажа.
10. Правило сокращения горизонтальных коммуникаций.
11. Состав вспомогательных помещений в зависимости от формы обслуживания в гостинице.
12. Требования к расположению элементов горизонтальных и вертикальных коммуникаций.
13. Требования к проектированию, материалам отделки, цветовым решениям, освещению жилых этажей.

Тема 7. Проектирование фирменного стиля гостиницы и оборудования гостиничных номеров

1. Принципы проектирования современных производственно-логистических центров.
2. Техническое и технологическое оснащение предприятий общественного питания
3. Виды объёмно-планировочных решений зданий гостиничных предприятий в зависимости от взаимного расположения общественной и жилой частей.
4. Требования к объёмно-планировочным решениям.
5. Учёт функциональных процессов и схем перемещения людей: проживающих и персонала.
6. Композиционные схемы, используемые при планировке зданий гостиниц: зальная, центричная, анфиладная, коридорная, секционная, смешанная композиции.
7. Интерьер и качество обслуживания.
8. Световое решение интерьера и жилых и общественных помещений гостиниц.
9. Мебель в жилых и общественных помещениях гостиниц.
10. Текстильные материалы в интерьере гостиниц.
11. Использование элементов природы при оформлении интерьеров гостиниц.
12. Отделочные материалы для внутренних архитектурных поверхностей (материалы для пола, материалы для стен, материалы для потолка).
13. Мебель и варианты установки мебели.
14. Схемы расстановки мебели в одноместном номере.
15. Схемы расстановки мебели в двухместном номере.

Тема 8. Финансовые показатели проекта

1. Создание производственно-сбытовой системы гостиничных продуктов и услуг.
2. Проектирование эффективной системы управления распределением в гостиничном бизнесе.
3. Формирование нового образа экономики на основе интернет-технологий.
4. Инновационные подходы к продвижению гостиничных продуктов и территорий.
5. Бизнес-планирование гостиничной организации
6. Организационное проектирование бизнес-процессов гостиничных предприятий.

Тема 9. Документационное сопровождение проектной деятельности

1. Бухгалтерский учет в ресторанном бизнесе
2. Возможности использования компьютерных программ для создания проектного решения и реализации этапов открытия ресторана.
3. Лицензирование и сертификация
4. Понятие экспертизы проектного решения, нормативная документация и виды.
5. Роль календарного планирования, контроля проекта и возможности использования программы MS Project.
6. Современные технологии в гостиничном бизнесе (предприятиях питания, предприятиях санаторно-курортного обслуживания)
7. Создание и презентация проектного решения предприятия питания (цеха), на выбор по заданию преподавателя (Варианты заданий по методичке).
8. Нормативные документы при проектировании и строительстве объектов, связанных с формированием и реализацией гостиничного продукта.
9. Нормативные документы при проектировании и строительстве объектов питания при гостиницах.

10. Содержание, краткая характеристика и использование СНиП, МГСН, ГОСТ, СанПиН и др.

Шкала оценивания: 6 балльная.

Критерии оценивания (нижеследующие критерии оценки являются примерными и могут корректироваться):

6 баллов (или оценка «отлично») выставляется обучающемуся, если тема реферата раскрыта полно и глубоко, при этом убедительно и аргументированно изложена собственная позиция автора по рассматриваемому вопросу; структура реферата логична; изучено большое количество актуальных источников, грамотно сделаны ссылки на источники; самостоятельно подобран яркий иллюстративный материал; сделан обоснованный убедительный вывод; отсутствуют замечания по оформлению реферата.

4 балла (или оценка «хорошо») выставляется обучающемуся, если тема реферата раскрыта полно и глубоко, сделана попытка самостоятельного осмысления темы; структура реферата логична; изучено достаточное количество источников, имеются ссылки на источники; приведены уместные примеры; сделан обоснованный вывод; имеют место незначительные недочеты в содержании и (или) оформлении реферата.

2 балла (или оценка «удовлетворительно») выставляется обучающемуся, если тема реферата раскрыта неполно и (или) в изложении темы имеются недочеты и ошибки; структура реферата логична; количество изученных источников менее рекомендуемого, сделаны ссылки на источники; приведены общие примеры; вывод сделан, но имеет признаки неполноты и неточности; имеются замечания к содержанию и (или) оформлению реферата.

0 баллов (или оценка «неудовлетворительно») выставляется обучающемуся, если содержание реферата имеет явные признаки плагиата и (или) тема реферата не раскрыта и (или) в изложении темы имеются грубые ошибки; материал не структурирован, излагается непоследовательно и сбивчиво; количество изученных источников значительно менее рекомендуемого, неправильно сделаны ссылки на источники или они отсутствуют; не приведены примеры или приведены неверные примеры; отсутствует вывод или вывод расплывчат и неконкретен; оформление реферата не соответствует требованиям.

2. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

2.1 БАНК ВОПРОСОВ И ЗАДАНИЙ В ТЕСТОВОЙ ФОРМЕ

- 1.1 Работа по активному привлечению персонала в новую гостиницу начинается ...
- а) за 3–4 месяца до открытия
 - б) за 6–9 месяцев до открытия
 - в) за 1 месяц до открытия
- 1.2 Неверно, что медианосителем является ...
- а) реклама на радио
 - б) реклама на ТВ
 - в) флаер, вложенный в чековую папку
- 1.3 Для гостиничного предприятия с ограниченными ресурсами наиболее приемлема стратегия:
- а) массового маркетинга
 - б) концентрированного маркетинга
 - в) товарно-дифференцированного маркетинга
 - г) социально-этического маркетинга
- 1.4 Систематический поиск новых концепций, привлекательных для рынка гостиничных услуг – это:
- а) разработка нового продукта
 - б) отбор идей
 - в) пробный маркетинг
 - г) генерирование идей
- 1.5 Продвижение товаров и услуг на рынке представляет собой:
- а) создание запасов изделий и продвижения их от места производства до места назначения
 - б) средство, стимулирующее сбыт услуг
 - в) личная или персональная продажа
 - г) любую форму сообщений, с помощью которых предприятие информирует и убеждает людей, а также напоминает о своих товарах, услугах, идеях, общественной деятельности, или о влиянии на общество
- 1.6 Структурное подразделение, осуществляющее процедуру резервирования номеров посредством телефонных звонков, через коммерческих представителей гостиниц, почтой, телексом, факсом, электронной почтой:
- а) служба приема и размещения
 - б) служба консьержей
 - в) инженерно-техническая служба
 - г) служба бронирования
- 1.7 Коэффициент загрузки гостиницы это:
- а) процентное отношение фактически занятых номеров в гостинице к общему количеству номеров в гостинице
 - б) отношение общего числа гостей к числу проданных номеров
 - в) отношение количества занятых номеров к количеству восьмичасовых горничных смен
 - г) отношение разности числа гостей и числа проданных номеров к числу проданных номеров

1.8 Цена за номер или место в гостинице НЕ зависит от:

- а) количества дней пребывания в гостинице
- б) низкого спроса на гостиницу
- в) погодных условий
- г) % занятости номеров

1.9 Функции отдела бронирования:

- а) поддержка необходимого санитарного состояния номеров
- б) услуги химчистки
- в) осуществляет предварительный заказ мест и номеров в гостинице
- г) контроль технического оборудования

1.10 Определение демографических, психологических и поведенческих характеристик потенциальных покупателей называется ...

- а) оценкой спроса
- б) сегментированием
- в) концептуализацией

1.11 По типу обслуживания бистро относится к ...

- а) предприятиям самообслуживания полносервисным
- б) предприятиям среднего уровня полносервисным
- в) предприятиям высокого уровня

1.12 В России приняты следующие классификации гостиниц:

- а) по уровню комфорта
- б) по месторасположению
- в) все классификации
- г) по обеспечению питанием

1.13 На определение уровня комфорта гостиницы влияет:

- а) Состояние номерного фонда: площадь номеров, наличие номеров-апартаментов, состояние мебели и инвентаря
- б) Количество проживающих в отеле
- в) Доля одноместных номеров в номерном фонде
- г) Количество обслуживающего персонала на одного проживающего
- д) Наличие униформы для персонала
- е) Наличие постоянных гостей в гостинице
- ж) Наличие и спектр дополнительных услуг, предоставляемых гостям

1.14 Какое качество гостиницы характеризует «система звезд»:

- а) Количество номеров в отеле
- б) Наличие ресторана
- в) Наличие ресторана и бара
- г) Уровень комфорта
- д) Близость к морю

1.15 Международная гостиничная ассоциация подразделяет гостиничные цепи

- а) на 2 категории
- б) на 5 категорий
- в) на 3 категории

1.16 Классификация гостиниц включает в себя следующие виды:

- а) по комфортности
- б) по месторасположению

- в) по обеспечению питанием
- г) по типу проживающих
- д) по продолжительности работы

1.17 Классификация гостиниц по сезонности включает в себя:

- а) Односезонные
- б) Всесезонные
- в) Двусезонные
- г) Летние
- д) Зимние
- е) Круглогодичные

1.18 По количеству предоставляемых услуг система классификации может быть:

- а) системы АА,
- б) звездная (Европейская классификация),
- в) системы V&V,
- г) открытой системы.

1.19 Критерии по должности формируются на основании ...

- а) должностной инструкции
- б) бизнес-плана
- в) плана набора сотрудников

1.20 Какой из названных методов не относится к системе методов прогнозирования и планирования:

- а) методы экспертных оценок;
- б) методы экстраполяции;
- в) экономико-математические методы;
- г) метод экономического анализа;
- д) метод дедукции.

1.21 Организационная структура ставит цели...

- а) Распределение труда
- б) Размещение гостей
- в) Различия гостиниц
- г) Закрепление сотрудников за конкретными подразделениями

1.22 Базовым принципом организационной структуры является...

- а) Определение ролей и взаимоотношений
- б) Определение задач и обязанностей
- в) Определение каналов
- г) Различия гостиниц по разным факторам

1.23 Какая служба имеется в структуре любой гостиницы

- а) Бельевая
- б) Коммерческая
- в) Множительная
- г) Складская

1.24 Какая служба отвечает за организацию управления всем предприятием

- а) Служба приема и размещения
- б) Вспомогательная служба
- в) Административно-управленческая
- г) Инженерно-техническая

1.25 Какая служба занимается вопросами оперативного и стратегического планирования

- а) Коммерческая
- б) Обслуживание номерного фонда
- в) Вспомогательная
- г) Общественного питания

1.26 Какая служба занимается вопросами приема гостей, бронью

- а) Коммерческая
- б) Служба размещения
- в) Инженерно-техническая
- г) Общественного питания

1.27 Какая служба обслуживает туристов в номерах

- а) Вспомогательная
- б) Инженерно-техническая
- в) Обслуживание номерного фонда
- г) Служба приема и размещения

1.28 К необходимой информации о выпускаемых блюдах, которая должна быть в доступе для потребителя, следует отнести ...

- а) вес
- б) цену
- в) калорийность
- г) содержание белков, жиров и углеводов
- д) красочное описание
- е) наличие фотографии

1.29 Гостиница обязана предоставить гостю без дополнительной оплаты:

- а) дополнительная кровать в номер
- б) услуги room-service
- в) иголки и нитки
- г) копировальные услуги

1.30 К службе питания и напитков не относится:

- а) кухня
- б) обслуживания номерного фонда
- в) рестораны
- г) бары

1.31 К дополнительным услугам относятся:

- а) медицинская помощь
- б) организация продажи билетов на все виды транспорта
- в) экскурсионное обслуживание
- г) прокат автомобилей

1.32 Ответ на предварительный заказ номера, полученный по почте, должен быть отправлен в течение:

- а) 14 суток с момента получения
- б) месяца с момента получения
- в) 10 суток с момента получения
- г) 2 суток с момента получения

1.33 Плата за номер в гостинице за половину суток взимается:

- а) от 12.00 до 24.00 часов текущих суток
- б) не более 6 часов после расчетного часа
- в) при размещении в гостиницу до расчетного часа (от 0 до 12 часов)
- г) от 12.00 часов до 18.00 часов текущих суток

1.34 Разрешение на поселение это:

- а) документ, по которому клиент производит оплату за проживание
- б) документ, подтверждающий право проживать данной группе в гостинице
- в) документ, дающий право на занятие номера и места в номере
- г) гарантия, что оплата произведена

1.35 Гостиничная анимация – это:

- а) своеобразная услуга, преследующая цель – повышения качества обслуживания, и в то же время – это своеобразная форма рекламы, повторного привлечения гостей и их знакомых, тоже преследующая цель – продвижение туристского продукта
- б) целевые туристские поездки ради одной анимационной программы, либо непрерывный анимационный процесс, развернутый в пространстве в форме путешествия, переезда от одной анимационной услуги (программы) к другой, которые предоставляются в разных географических точках
- в) программы, предназначенные для «поддержки» основных туристских услуг
- г) своеобразные дополнительные услуги клиенту, цель которых пробудить в нем положительные эмоции, почувствовать удовлетворение от отдыха и желание приехать в этот отель еще раз

1.36 Гостиница обязана предоставить гостю без дополнительной оплаты:

- а) услуги прачечной
- б) услуги переводчика
- в) экскурсионные услуги
- г) пользование медицинской аптечки

1.37 При проведении внутренних работ в помещении понадобятся такие проекты, как ...

- а) технологический проект
- б) проект переустройства помещений
- в) проект реконструкции фасада
- г) проект вентиляции/кондиционирования
- д) проект электроснабжения
- е) проект благоустройства территории

1.38 Проект можно определить, как:

- а) совокупность мероприятий, направленных на достижение уникальной цели и ограниченных по ресурсам и времени;
- б) систему целей, результатов, технической и организационной документации, материальных, финансовых, трудовых и иных ресурсов, а также управленческих решений и мероприятий по их выполнению;
- в) системный комплекс плановых (финансовых, технологических, организационных и пр.) документов, содержащих комплексно-системную модель действий, направленных на достижение оригинальной цели.

1.39 Окружающая среда проекта - это:

- а) совокупность факторов и объектов, непосредственно не принимающих участия в проекте, но влияющих на проект и осуществляющих взаимодействие с проектом и отдельными его элементами;
- б) совокупность всех участников проекта и других физических и юридических лиц, заинтересованных в его результатах;

- в) совокупность независимых хозяйствующих субъектов, взаимодействующих с участниками проекта напрямую.

1.40 Проект, содержащий принципиальные решения по градостроительным, архитектурным, художественным, функциональным, экологическим требованиям, подтверждающий принципиальную возможность создания объекта, определяющий его стоимость:

- а) Рабочий проект;
- б) Эскизный проект;
- в) Стадия «Проект».

1.41 Что представляет собой эскизный проект?

- а) Проект, который выполняется на основании предпроектных проработок, заданий на проектирование и архитектурно-планировочного задания, исходных данных и технических условий подключения инженерного обеспечения;
- б) Проект, содержащий принципиальные решения по градостроительным, архитектурным, художественным, функциональным, экологических требований, подтверждает принципиальную возможность создания объекта, определяет его стоимость;
- в) Проект, который разрабатывается на основании исходных данных и задания на проектирование согласованного эскизного проекта (при его наличии).

1.42 Руководитель проекта относится к:

- а) активным непосредственным участникам;
- б) пассивным участникам;
- в) пассивным непосредственным участникам;
- г) непосредственным участникам;
- д) пассивным косвенным участникам

1.43 Содержание проекта - это:

- а) совокупность целей, работ и участников проекта;
- б) перечень целей, работ и ресурсов проекта;
- в) совокупность поставленных целей и связей между ними;
- г) предметная область, ограниченная рамками окружения проекта

1.44 Что означает понятие «тендер»?

- а) Форма размещения заказа на проектирование с целью отбора оптимального проектного решения и проектировщика для данных условий;
- б) Форма размещения заказа на выполнение строительства объекта, которая предусматривает подбор подрядчика путем оценки его предложений и условий, на которых он согласен выполнить заказ;
- в) Часть строения, определенная проектом или рабочим проектом, которая обеспечивает выпуск продукции или оказание услуг

1.45 Что означает понятие «конкурс»?

- а) Форма размещения заказа на проектирование с целью отбора оптимального проектного решения и проектировщика для данных условий;
- б) Форма размещения заказа на выполнение строительства объекта, которая предусматривает подбор подрядчика путем оценки его предложений и условий, на которых он согласен выполнить заказ;
- в) Часть строения, определенная проектом или рабочим проектом, которая обеспечивает выпуск продукции или оказание услуг

1.46 Проектирование инженерных систем вентиляции – это ...

- а) инженерное проектирование
- б) дизайн-проектирование
- в) технологическое проектирование

1.47 Проектирование наружного и внутреннего оформления – это...

- а) инженерное проектирование
- б) дизайн-проектирование
- в) технологическое проектирование

1.48 Проект по электрике включает в себя ...

- а) схемы подключения электрооборудования
- б) схемы подключения внешнего электроснабжения
- в) согласование проекта в энергонадзоре
- г) схемы подключения электроосвещения
- д) схемы подключения телевизионных антенн
- е) схемы интернет-линий

1.49 В соответствии с противопожарными требованиями при проектировании в общественной части гостиничного предприятия следует:

- а) обеспечить подъезд пожарных машин к каждому объекту на участке;
- б) спланировать для каждого помещения противопожарный водопровод;
- в) выполнить требования по вместимости помещений согласно СП.

1.50 К санитарным требованиям при проектировании гостиничных предприятий относятся:

- а) проектирование помещений в соответствии со специализацией гостиницы;
- б) ориентация зданий по сторонам света;
- в) создание путей эвакуации проживающих,

1.51 В соответствии с правилами технической эксплуатации зданий проводятся осмотры:

- а) общий, капитальный;
- б) общий, частичный, внеочередной;
- в) капитальный, частичный, текущий.

1.52 При проектировании вестибюля гостиницы должно быть выполнено требование:

- а) гардероб для гостей может находиться в подвальном этаже гостиницы;
- б) лифты проектируются совмещенные – пассажирские и служебные;
- в) стойка приема и размещения должна размещаться удобно относительно входа в гостиницу.

1.53 Субъекты, самостоятельно реализующие деятельность по проекту или деятельность, результаты которой влияют на проект (взаимодействуют с проектом, - это:

- а) пассивные участники проекта;
- б) активные участники проекта;
- в) косвенные участники проекта.

1.54 Диаграмма ганта ...

- а) это столбчатая диаграмма
- б) состоит из цветных полос
- в) является одним из методов планирования проектов
- г) не выстраивается относительно оси времени

1.55 Дизайн-проект нужно согласовывать ...

- а) в префектуре
- б) в санэпидстанции
- в) только с владельцем

1.56 В соответствии с Системой классификации гостиниц и иных средств размещения круглогодичное кондиционирование воздуха во всех помещениях должно быть обеспечено:

- а) во всех средствах размещения независимо от категории;
- б) только в средствах размещения категорий 3, 4 и 5 звезд;
- в) только в средствах размещения категорий 4 и 5 звезд;
- г) только в средствах размещения категории 5 звезд.

1.57 В соответствии с Системой классификации гостиниц и иных средств размещения лифт в здании средства размещения категории 3 звезды должен быть при наличии:

- а) более пяти этажей;
- б) более четырех этажей;
- в) более трех этажей;
- г) более двух этажей.

1.58 В соответствии с Системой классификации гостиниц и иных средств размещения охранной сигнализацией, электронными замками или видеокамерами в коридорах должны быть оснащены:

- а) средства размещения категории 5 звезд;
- б) средства размещения категорий 4 и 5 звезд;
- в) средства размещения категорий 3, 4 и 5 звезд;
- г) все средства размещения независимо от категории.

1.59 В соответствии с Системой классификации гостиниц и иных средств размещения термостатами для индивидуальной регулировки температуры должны быть оснащены номера:

- а) во всех средствах размещения независимо от категории;
- б) в средствах размещения категории 5 звезд;
- в) в средствах размещения категорий 4 и 5 звезд;
- г) в средствах размещения категорий 3, 4 и 5 звезд,

1.60 Интерьеры в гостинице оформляют, основываясь на принципах:

- а) обратной связи;
- б) гармонии;
- в) сокращения связей;
- г) золотого сечения.

1.61 В вестибюле гостиницы могут быть использованы следующие системы освещения:

- а) рассеивающая;
- б) комбинированная;
- в) декоративная;
- г) индивидуальная.

1.62 Если для оформления жилого номера выбрано контрастное сочетание цвета, где основным является синий, то декоративные подушки могут иметь цвет:

- а) голубой;
- б) коричневый;
- в) фиолетовый;
- г) желтый.

1.63 Выберите лишнее. Налоговая нагрузка гостиничного предприятия включает в себя:

- а) НДС;
- б) налог на имущество;
- в) налог на прибыль;
- г) показатели окупаемости проекта.

- 1.64 НДФЛ и НДС относятся к налогам:
- а) Региональным
 - б) Федеральным
 - в) Местным
- 1.65 Налоговая ставка – это
- а) размер налога на единицу обложения
 - б) размер налога на налогооблагаемую базу
 - в) размер налоговых начислений на единицу измерения налоговой базы.
- 1.66 Взнос за использование торговой марки называется «...»
- а) франчайзи
 - б) франчайзинг
 - в) роялти
- 1.67 Стоимость по строительно-монтажным работам должна обязательно включать затраты на
- а) демонтаж отделочные работы
 - б) электромонтаж
 - в) монтаж пожарной сигнализации
 - г) закупку инвентаря для бара
 - д) закупку мебели для залов
- 1.68 В затраты на персонал на этапе открытия предприятия включают ...
- а) зарплату сотрудников, задействованных в открытии
 - б) налоги на зарплату
 - в) расходы на обучение
 - г) расходы на питание
 - д) выплату премий по итогам работы за год
 - е) Оплату корпоративных мероприятий
- 1.69 Один из показателей оценки эффективности проекта, который определяется как сумма текущих эффектов за весь расчетный период, приведенная к начальному шагу, как превышение интегральных результатов над интегральными затратами -это:
- а) чистый дисконтированный доход;
 - б) индекс доходности;
 - в) внутренняя норма доходности;
 - г) индекс доходности дисконтированных инвестиций.
- 1.70 Норма дисконта, при которой величина приведенных эффектов равна приведенным капиталовложениям - это:
- а) чистый дисконтированный доход;
 - б) индекс доходности;
 - в) внутренняя норма доходности;
 - г) индекс доходности дисконтированных инвестиций.
- 1.71 Проект приемлем, чистая текущая стоимость имеет положительное значение, когда:
- а) $ВИД > E$;
 - б) $ВИД < E$;
 - в) $ВИД = E$;
 - г) $ВНД < E$.

1.72 Для получения разрешения ГУ МЧС на открытие объекта в соответствии с требованиями необходимо ...

- а) наличие планов эвакуации
- б) наличие огнетушителей
- в) наличие табличек аварийного выхода
- г) чтобы руководящий состав прошел обучение по пожарной
- д) безопасности в специализированной организации
- е) только наличие пожарных извещателей
- ж) только обработать объект огнезащитным составом

1.73 Неверно, что предприятие общепита может открыться ...

- а) без лицензии на алкоголь
- б) без разрешения Роспотребнадзора
- в) без хорошо обученного персонала

1.74 Для получения санэпидзаключения при открытии объекта к обязательным требованиям можно отнести ...

- а) наличие договора на вывоз мусора
- б) наличие программы производственного контроля
- в) наличие договора на вывоз люминесцентных ламп
- г) наличие договора о проведении лабораторных испытаний по
- д) программе производственного контроля
- е) ведение журналов по охране труда
- ж) обучение по охране труда

1.75 Регистрация контрольно-кассового аппарата должна происходить ...

- а) в налоговой инспекции по месту расположения объекта
- б) в налоговой инспекции по юридическому адресу объекта
- в) в любой налоговой инспекции

1.76 Организация движения и учета документов – это ...

- а) архивация
- б) документооборот
- в) документодвижение

1.77 Рабочая документация по проектированию организационной системы включает:

- а) материалы обследования организации труда;
- б) материалы инструментального обслуживания производства;
- в) рабочий проект по организации производства, труда и управления;
- г) изучение инструктивных методических и нормативных документов.

1.78 Технико-экономическое обоснование проекта:

- а) применяется при проектировании нового строительства, реконструкции и техническом перевооружении действующих предприятий
- б) содержит только технические изыскания: анализ предполагаемого района строительства, исследование климатических и географических условий, техническую возможность строительства, источники снабжения
- в) содержит только маркетинговые исследования: потенциал рынка, распределение сегментов (долей) рынка, анализ конкурентов, перспективные потребности населения в услугах общественного питания
- г) содержит только расчеты площади здания, функциональных групп помещений, площади застройки, площади участка, показателей генерального плана
- д) содержит технические и экономические расчеты: маркетинговые исследования, определение типа, режима работы, концепции, формата предприятия, схему технологического процесса, источники снабжения, технико-экономические показатели
- е) состоит из сметной стоимости строительства

1.79 Проектная организация осуществляет авторский надзор за строительством:

- а) на предпроектном этапе
- б) при согласовании проекта со строительной организацией
- в) при разработке чертежей и смет
- г) одновременно с разработкой технико-экономического обоснования
- д) на послепроектном этапе
- е) при согласовании проекта в уполномоченных органах

1.80 По утвержденным технико-экономическим обоснованиям (расчетам) составляют:

- а) порядок разработки проектно-сметной документации
- б) порядок согласования проектно-сметной документации
- в) техническое задание на проектирование
- г) содержание проекта
- д) вид строительства (новое, реконструкция, расширение)

1.81 Если при гарантированном бронировании нужная сумма депозита не внесена к назначенной дате, то сотрудник отдела бронирования:

- а) переводит бронь в разряд негарантированной
- б) отменяет бронирование
- в) ничего не делает
- г) занести клиента в «черный список»

1.82 В отелях каких категорий должно предусматриваться отдельное помещение для питания персонала?

- а) В гостиницах *** и ****;
- б) В гостиницах **** и *****;
- в) В гостиницах *** и *****;
- г) В гостиницах всех выше названных категорий.

1.83 Как называется этаж, в котором помещения расположены в объеме чердака, при этом площадь горизонтальной части потолка помещений должна быть не менее половины площади пола, а высота стен до низа наклонной части потолка - не менее 1,6 м?

- а) Этаж надземный;
- б) Этаж технический;
- в) Этаж мансардный.

1.84 Как называется этаж для размещения инженерного оборудования и прокладки коммуникаций, который может быть расположен в нижней (в том числе техническое подполье), верхней (в том числе технический чердак) или в средней части здания?

- а) Этаж технический;
- б) Этаж мансардный;
- в) Этаж надземный.

1.85 Как называется этаж, отметка пола помещений которого ниже планировочной отметки земли?

- а) Этаж надземный;
- б) Этаж мансардный;
- в) Этаж цокольный.

1.86 Как называется этаж, отметка пола помещений которого ниже планировочной отметки земли более чем на половину высоты помещений?

- а) Этаж мансардный;

- б) Этаж подвальный;
- в) Этаж подземный.

1.87 Как называется этаж, отметка потолка которого находится ниже уровня планировочной отметки земли?

- а) Этаж мансардный;
- б) Этаж подземный;
- в) Этаж подвальный.

1.88 Как называется этаж, отметка пола помещений которого ниже планировочной отметки земли на высоту не более половины высоты помещений, в нем расположенных?

- а) Этаж мансардный;
- б) Этаж подвальный;
- в) Этаж цокольный.

1.89 Этаж цокольный это -

- а) этаж, отметка пола помещений которого ниже планировочной отметки земли;
- б) этаж, отметка пола помещений которого ниже планировочной отметки земли на высоту не более половины высоты помещений, в нем расположенных;
- в) этаж, отметка пола помещений которого ниже планировочной отметки земли более чем на половину высоты помещений.

1.90 Этаж мансардный это -

- а) этаж, отметка пола помещений которого ниже планировочной отметки земли;
- б) этаж для размещения инженерного оборудования и прокладки коммуникаций;
- в) этаж, в котором помещения расположены в объеме чердака, при этом площадь горизонтальной части потолка помещений должна быть не менее половины площади пола, а высота стен до низа наклонной части потолка - не менее 1,6 м.

1.91 Этаж надземный это -

- а) этаж, отметка пола помещений которого ниже планировочной отметки земли;
- б) этаж, в котором помещения расположены в объеме чердака, при этом площадь горизонтальной части потолка помещений должна быть не менее половины площади пола, а высота стен до низа наклонной части потолка - не менее 1,6 м;
- в) этаж, отметка пола помещений которого ниже планировочной отметки земли на высоту не более половины высоты помещений, в нем расположенных.

1.92 Этаж подвальный это -

- а) этаж, отметка пола помещений которого ниже планировочной отметки земли более чем на половину высоты помещений;
- б) этаж, в котором помещения расположены в объеме чердака, при этом площадь горизонтальной части потолка помещений должна быть не менее половины площади пола, а высота стен до низа наклонной части потолка - не менее 1,6 м;
- в) этаж, отметка пола помещений которого ниже планировочной отметки земли на высоту не более половины высоты помещений, в нем расположенных.

1.93 Этаж подземный это -

- а) этаж, отметка потолка которого находится ниже уровня планировочной отметки земли;
- б) этаж, отметка пола помещений которого ниже планировочной отметки земли;
- в) этаж, отметка пола помещений которого ниже планировочной отметки земли более чем на половину высоты помещений.

1.94 Этаж подземный это -

- а) этаж, отметка пола помещений которого ниже планировочной отметки земли;

- б) этаж, отметка потолка которого находится ниже уровня планировочной отметки земли;
- в) этаж для размещения инженерного оборудования и прокладки коммуникаций.

1.95 Этаж технический это -

- а) этаж для размещения инженерного оборудования и прокладки коммуникаций;
- б) этаж, в котором помещения расположены в объеме чердака, при этом площадь горизонтальной части потолка помещений должна быть не менее половины площади пола, а высота стен до низа наклонной части потолка - не менее 1,6 м;
- в) этаж, отметка пола помещений которого ниже планировочной отметки земли.

1.96 Ремонт, входящий в систему планово-предупредительного ремонта, подразделяется на –

- а) комплексный, плановый
- б) плановый, внеплановый
- в) предупредительный, текущий
- г) текущий, капитальный

1.97 К несущим элементам зданий относятся:

- а) стены, перегородки, оконные и дверные заполнения
- б) фундамент, стены, перекрытия
- в) стены, перекрытия, крыша
- г) стены, перегородки, подвальные помещения

1.98 По конструктивной схеме перекрытия можно подразделить на:

- а) стальные и деревянные
- б) балочные и безбалочные
- в) стальные и железобетонные
- г) железобетонные и деревянные

1.99 Лестничные площадки на уровне каждого этажа называются –

- а) промежуточными
- б) лестничные марши
- в) лестничными клетками
- г) этажными

1.100 Теплообменное устройство, в котором теплота от горячих продуктов горения топлива передается воде, называется –

- а) системой водяного отопления
- б) системой теплоснабжения
- в) водогрейным котлом
- г) подогревающим устройством

1.101 Прачечная включает в себя следующие участки:

- а) грязного белья, стирки, гладильное отделение, бельевая, отделение бытового обслуживания гостей
- б) приемное отделение, отдел учета, гладильное отделение, бельевая, отделение распределения
- в) приемное отделение, отдел учета, прачечная, бельевая, отделение выдачи
- г) грязного белья, стирки, бельевая, отдел учета и контроля, отделение выдачи

1.102 Какие документы саморегулируемая организация вправе разработать и утвердить?

- а) стандарты саморегулируемой организации;
- б) правила контроля в области саморегулирования;
- в) требования к выдаче свидетельств о допуске.

1.103 В гостиничном бизнесе основной услугой является:

- а) предоставление услуг бизнес-центра
- б) предоставление услуг фитнес-центра
- в) оказание медицинских услуг
- г) предоставление размещения

1.104 Одним из этапов проектной подготовки (капитального и некапитального) строительства, реконструкции объекта недвижимости является:

- а) разработка, согласование и утверждение архитектурно-градостроительного решения;
- б) разработка, согласование и утверждение сметной документации;
- в) разработка, согласование и утверждение административно-процессуального решения.

1.105 Задание на проектирование это:

- а) обязательная часть исходной документации, утверждаемая Заказчиком и определяющая характер и объем выполнения архитектурно-градостроительной деятельности по объекту, включающая весь комплекс основных требований и условий исходно-разрешительной документации;
- б) обязательная часть исходной документации, утверждаемая Исполнителем и определяющая характер и объем выполнения архитектурно-градостроительной деятельности по объекту, включающая весь комплекс основных требований и условий исходно-разрешительной документации;
- в) обязательная часть исходной документации, утверждаемая третьей стороной и определяющая характер и объем выполнения архитектурно-градостроительной деятельности по объекту, включающая весь комплекс основных требований и условий исходно-разрешительной документации.

1.106 Задание на проектирование согласовывается и утверждается:

- а) до начала проектирования;
- б) после окончания проектных работ;
- в) по ходу выполнения проектных работ.

1.107 Вместе с заданием на проектирование Заказчик выдает Проектировщику следующий вид топографического плана:

- а) топографический план М 1:500;
- б) топографический план М 1:600;
- в) топографический план М 1:700.

1.108 Архитектурно-градостроительное решение объекта разрабатывается на основании:

- а) задания на проектирование в соответствии с требованиями исходно-разрешительной документации и утверждается органом архитектуры и градостроительства;
- б) задания на проектирование в соответствии с требованиями исходно-разрешительной документации и утверждается органом кадастрового учета и землеустройства;
- в) задания на проектирование в соответствии с требованиями исходно-разрешительной документации и утверждается органом прокуратуры и администрации.

1.109 В случае отступлений от требований нормативных документов во время выполнения работ по проектированию зданий и сооружений:

- а) незамедлительно применяются меры административного и уголовного наказания;
- б) рассматривается их обоснованность и наличие разрешений на это соответствующих органов. Проводится изучение пояснительной записки и графических материалов с определением соответствия разработанных решений заданию на проектирование, договору (контракту) на выполнение проектно-исследовательских работ и другой разрешительной документации;
- в) рассматривается их обоснованность.

- 1.110 Как называется, утвержденная в установленном порядке совокупность необходимых документальных материалов для строительства, содержащих чертежи, расчеты, макеты, схемы, обоснование решений?
- а) Пояснительная записка;
 - б) Проектная документация;
 - в) Рабочая документация.
- 1.111 Как называется специальное разрешение на право осуществления отдельных видов деятельности?
- а) Сертификат;
 - б) Лицензия;
 - в) Тендер.
- 1.112 Как называется юридическое (физическое) лицо, принимающее решение о вложении собственных, заемных или привлеченных средств в форме капитальных вложений в объекты строительства?
- а) Инвестор;
 - б) Заказчик;
 - в) Подрядчик.
- 1.113 Как называется лицо, заключающее договор (контракт) на проектирование и строительство объекта, контролирующее его выполнение и осуществляющее другие функции на основании установленных действующим законодательством полномочий?
- а) Инвестор;
 - б) Заказчик;
 - в) Подрядчик.
- 1.114 Как называется форма размещения заказа на выполнение строительства объекта, которая предусматривает подбор подрядчика путем оценки его предложений и условий, на которых он согласен выполнить заказ?
- а) Конкурс;
 - б) Тендер;
 - в) Очередь строительства.
- 1.115 Внутренняя норма доходности может быть использована в следующих случаях:
- а) для экономической оценки проектных решений, если известны приемлемые значения ВНД (зависящие от области применения) у проектов данного типа, для оценки степени устойчивости инвестиционных проектов по разности ВНД-Е;
 - б) для снижения уровня розничных цен на отдельные товары и услуги;
 - в) в целях экономии времени населения на коммуникации, обусловленные реализацией проекта в области транспорта и связи;
 - г) для оценки степени неустойчивости инвестиционных проектов.
- 1.116 Отношение суммы дисконтированных элементов денежного потока от операционной деятельности к абсолютной величине дисконтированной суммы элементов денежного потока от инвестиционной деятельности - это:
- а) чистый дисконтированный доход;
 - б) индекс доходности дисконтированных инвестиций;
 - в) внутренняя норма доходности;
 - г) индекс доходности.

1.117 Чистая текущая стоимость - это:

- а) накопленный дисконтированный эффект за расчетный период;
- б) эффективность инвестирования в акции предприятия;
- в) используемый дисконтированный эффект за расчетный период;
- г) эффективность участия в проекте структур более высокого уровня.

1.118 Интегральный экономический эффект - это:

- а) экономический показатель, используемый для выбора наиболее эффективного варианта инвестиционного проекта;
- б) современная (приведенная) стоимость совокупных поступлений и платежей, учитывающая фактор разновременности прибыли и затрат;
- в) эффективность участия государства в проекте с точки зрения расходов и доходов бюджетов всех уровней;
- г) разность притоков средств от акционеров, кредиторов и оттоков при возврате заемных средств и уплате процентов за пользование ими.

1.119 Эффективность инвестиционного проекта - это:

- а) остаток денежных средств в распоряжении акционеров после расчетов с кредиторами, показывающий рыночную стоимость акционерного капитала предприятия;
- б) соответствие полученных от проекта результатов - как экономических, так и неэкономических (снятие социальной напряженности в регионе) затрат на проект;
- в) деятельность по консультированию руководителей, аппарата управления, управленцев по широкому кругу вопросов в сфере финансовой, коммерческой, юридической, технологической, технической, экспертной деятельности;
- г) рыночная стоимость акционерного капитала компании, реализующей проект.

1.120 Расходы, понесенные спонсорами или самой проектной компанией в период оформления финансовой документации - это:

- а) расходы проектной компании;
- б) гонорары в период разработки;
- в) затраты на разработку проекта;
- г) цена «сквозного» контракта.

1.121 Показатели эффективности проекта, которые учитывают финансовые последствия реализации проекта для его непосредственных участников - это:

- а) коммерческая (финансовая) эффективность;
- б) бюджетная эффективность;
- в) экономическая эффективность;
- г) интегральная эффективность.

1.122 Период окупаемости проекта - это:

- а) категория, отражающая соответствие проекта целям и интересам его участников;
- б) период, продолжающийся с первого дня осуществления реализации проекта и вложения первых инвестиционных затрат, до того момента, когда размер полученной чистой прибыли будет равен объему осуществленных расходов на проект, то есть до момента, когда будет достигнута точка безубыточности;
- в) отношение собственных средств предприятия и субсидий к заемным;
- г) сопоставимость условий сравнения различных проектов.

1.123 Чистая текущая стоимость, индекс доходности дисконтированных инвестиций - это показатели:

- а) определяемые на основании использования концепции дисконтирования;
- б) не предполагающие использования концепции дисконтирования;
- в) коэффициента платежеспособности;
- г) промежуточного коэффициента ликвидности.

1.124 Формулирование проекта подразумевает функцию ...

- а) выбора проекта
- б) проектирования
- в) завершения проекта

1.125 Бизнес-план ресторана содержит ...

- а) подробное описание меню и техкарт
- б) закупочную политику предприятия
- в) расчет рентабельности проекта

1.126 Технологический проект содержит ...

- а) графическую и текстовые части
- б) графическую часть
- в) текстовую часть

1.127 Описание продукции предприятия с позиции потребителя (потребности, удовлетворение товаром, показатели качества, сравнение с другими аналогичными товарами и т.д.) представлено в разделе бизнес-плана:

- а) Резюме
- б) Анализ бизнес - среды организации
- в) Характеристика объекта бизнеса организации
- г) Финансовый план
- д) План маркетинга

1.128 Документ, который позволяет максимально сократить ручной труд, подобрать наиболее прогрессивные приемы и методы, обеспечивающие повышение выработки и качества работ, называют:

- а) рабочий чертеж;
- б) проект организации строительства;
- в) проект производства работ;
- г) карта трудового процесса.

1.129 На каком документе указывают маркировку сборных элементов, их количество и привязку к осям здания:

- а) поэтажный план;
- б) разрез;
- в) монтажная схема;
- г) спецификация.

1.130 На каком документе указывают размеры дымовых и вентиляционных каналов, привязку несущих стен к осям здания:

- а) поэтажный план;
- б) разрез;
- в) монтажная схема;
- г) спецификация.

1.131 Какая служба обслуживает гостей в кафе

- а) Служба приема и размещения
- б) Коммерческая
- в) Вспомогательная
- г) Общественного питания

1.132 Какая служба создает условия для функционирования систем теплоснабжения и кондиционирования

- а) Приема и размещения
- б) Инженерно-техническая
- в) Вспомогательная
- г) Общественного питания

1.133 Какая служба занимается услугами прачечной и химчистки

- а) Вспомогательная
- б) Инженерно-техническая
- в) Приема и размещения
- г) Общественного питания

1.134 Выполнение технологического проектирования осуществляет:

- а) руководитель предприятия
- б) прораб
- в) организация, имеющая лицензию на проектирование

1.135 К основным целям создания бизнес-плана относится то, что ...

- а) он дает инвестору ответ на вопрос, стоит ли вкладывать средства в данный инвестиционный проект
- б) он служит источником информации для лиц, непосредственно реализующих проект
- в) банк при принятии решения о выдаче кредита получает информацию о существующем бизнесе заемщика и его развитии после получения кредита
- г) он страхует от ошибок при осуществлении проекта
- д) в нем прописываются должностные инструкции персонала предприятия

1.136 Организационное проектирование рассматривается как:

- а) деятельность управленческого аппарата;
- б) разработка технологических производственных карт;
- в) наблюдение операторов за производственным процессом;
- г) ситуационный выбор характеристик организационной системы.

1.137 В организационном проектировании используют:

- а) детерминированные модели;
- б) эвристические методы проектирования;
- в) методы оперативного управления экономическим объектом;
- г) модели эксплуатационного уровня.

1.138 В модульном проектировании организационных систем используют:

- а) модели специальных проектов;
- б) типовые организационные структуры;
- в) морфологические модели представления знаний;
- г) методы организационно-исследовательской деятельности.

1.139 Организационная подготовка проекта включает:

- а) определение объекта и цели проектирования;
- б) расчет конкурентоспособности выпускаемой продукции;
- в) расчет валового и внутризаводского оборота;
- г) систематическое обновление массивов информационной базы.

1.140 В процессе организационного проектирования необходимо учитывать:

- а) конструкторскую подготовку производства;
- б) зависимость планируемой деятельности от организационных схем;

- в) материалы обследования инструментального производства;
- г) характеристику незавершенного производства.

1.141 Основной задачей организационного проектирования является:

- а) централизация и децентрализация управления;
- б) установление информационных взаимосвязей организационных объектов;
- в) финансовое обеспечение от возможного ущерба;
- г) исследование жизненного цикла материальной системы.

1.142 Обследование организационной системы управления включает:

- а) формирование управленческого аппарата;
- б) разработку регламентирующих документов;
- в) разработку процедур принятия управленческих решений;
- г) изучение документации, регламентирующей процесс управления.

1.143 На этапе предпроектного обследования осуществляется:

- а) конструкторская подготовка производства;
- б) организация управления производством;
- в) разработка методического и нормативного обеспечения;
- г) расчет экономического эффекта.

1.144 Этап «техническое проектирование» включает:

- а) разработку организационных решений по основным направлениям проектирования;
- б) определение объекта и цели проектирования;
- в) разработку плана выполнения работ;
- г) разработку методического и нормативного обеспечения.

1.145 Закончите предложение: Экспресс-уборка номера – это:

- а) уборка номера по просьбе гостя
- б) быстрая уборка номера, когда один гость выехал, а другой должен срочно захватить
- в) уборка свободного номера, в который ожидается заезд
- г) ежедневная уборка номера, в котором проживает гость

1.146 Цена за номер или место в гостинице не зависит от:

- а) количества дней пребывания в гостинице,
- б) низкого спроса на гостиницу,
- в) сезона,
- г) дня недели.

1.147 Если гостиничное предприятие принимает решение активно действовать на всем рынке без разработки различных продуктов и/или маркетинговых программ для каждого сегмента рынка, то это решение может быть охарактеризовано как:

- а) агрегированный маркетинг,
- б) дифференцированный маркетинг,
- в) концентрированный маркетинг,
- г) недифференцированный маркетинг.

2 Вопросы в открытой форме.

2.1 Совокупность основных и вспомогательных зданий и сооружений, предназначенных для предоставления туристам полного комплекса услуг, — это: _____

2.2 Система молодежных домов (хостелов) возникла в : _____.

- 2.3 Постельное белье (кроме полотенец) меняют 2 раза в неделю в гостиницах категории: _____.
- 2.4 В Греции пользуется популярностью _____ система классификации.
- 2.5 По комфортабельности гостиницы в США делятся на _____ категорий.
- 2.6 Балльная система, в основе которой лежит оценка гостиниц экспертной комиссией называется также _____.
- 2.7 Передвижная гостиница, представляющая собой вагон с одно- или двухместными номерами спальными отсеками, в которых имеются также помещения для переодевания, общая кухня и общий туалет это: _____.
- 2.8 Специальное разрешение на право осуществления отдельных видов деятельности – это _____.
- 2.9 Совокупность основных и вспомогательных зданий и сооружений, предназначенных для предоставления туристам полного комплекса услуг, — это _____.
- 2.10 Наличие зала для завтраков не обязательно в гостиницах _____.
- 2.11 Эта служба обслуживает гостей в кафе - _____.
- 2.12 Экспресс-уборка номера – это: _____.
- 2.13 Выполнение технологического проектирования осуществляет _____.
- 2.14 Назовите оптимальные технологические процессы гостиничной деятельности, соответствующие запросам потребителей: _____.
- 2.15 Жилая часть гостиницы – это _____.
- 2.16 Интегральный экономический эффект – это _____:
- 2.17 Специальное разрешение на право осуществления отдельных видов деятельности – это _____.

3 Вопросы на установление последовательности.

3.1 Установите хронологический порядок смены стилей

- а) Древний Мир.
- б) Эпоха Возрождения
- в) Средневековье.
- г) Дворцовые стили.

3.2 Расставьте этапы проведения проектирования в гостиничном деле в соответствующем порядке:

- а) Проектирование гостиниц и требования к проектированию.
- б) Предпроектные работы.
- в) Виды проектов.
- г) Принципы проектирования.
- д) Требования к зданиям гостиничных предприятий.

3.3 Для жилищно-гражданского строительства проект организации строительства (ПОС) разрабатывается в следующем порядке (установите верную последовательность):

- а) на основании исходных данных приводится характеристика района и условий строительства, объемно-планировочные и конструктивные решения объектов строительства;
- б) производится построение графиков потребности в строительных конструкциях, изделиях и материалах; в основных строительных машинах; в рабочих кадрах;
- в) производится обоснование размеров площадок для складирования материалов, конструкций, оборудования, укрупненных модулей и стендов для их сборки;
- г) производится обоснование методов организации и механизации основных строительных процессов;
- д) определяется нормативная и обосновывается планируемая продолжительность строительства отдельных объектов, при этом планируемая продолжительность не должна превышать нормативную;
- е) разрабатывается сводный календарный план строительства на подготовительный и основной периоды;
- ж) определяются объемы строительно-монтажных работ;
- з) определяется потребность во временных зданиях и сооружениях;
- и) обосновывается потребность строительства в электрической энергии, топливе, паре, воде, сжатом воздухе и кислороде;
- к) приводится обоснование принятой организационно-технологической схемы, определяющей последовательность возведения зданий и сооружений, инженерных и транспортных коммуникаций;
- л) разрабатывается строительный генеральный план;
- м) решаются вопросы по обеспечению качества СМР, технике безопасности, охране окружающей среды.

3.4 Установите верную последовательность разделов бизнес-плана:

- а) Финансовый план
- б) Анализ бизнес - среды организации
- в) Характеристика объекта бизнеса организации
- г) План маркетинга
- д) Резюме

3.5 Укажите верную последовательность 5 циклов организационного развития, отделяемых друг от друга моментами организационных кризисов по Л.Грейнеру:

- а) кризис границ
- б) кризис контроля
- в) кризис автономии
- г) кризис доверия
- д) кризис лидерства

3.6 Укажите категории гостиниц в хронологическом порядке:

- а) категория С
- б) категория D
- в) категория А
- г) категория В
- д) категория DL

3.7 Установите верную последовательность этапов традиционного подхода к управлению:

- а) объяснение
- б) разделение
- в) объединение

3.8 Расположите в верной последовательности:

- а) Мансардный этаж
- б) Технический этаж
- в) Надземный этаж
- г) Цокольный этаж
- д) Подвальный этаж
- е) Подземный этаж

3.9 Укажите верную последовательность этапов ценовой политики:

- а) принятие решения об установлении окончательной цены на услуги;
- б) выбор метода расчета цены;
- в) принятие целей ценообразования;
- г) определение средств ценовой политики;
- д) исследование факторов ценообразования

4. Вопросы на установление соответствия.

4.1 Установите соответствие

1.	Проект производства работ	А)	документ, устанавливающий рациональную и стабильную технологию какого-либо производственного процесса с часто повторяющимися производственными операциями и определяющий методы, условия выполнения и материально-технического обеспечения этих операций
2.	Проект организации строительства	Б)	это раздел проектной документации, в котором укрупнено решаются вопросы рациональной организации строительства всего комплекса объектов данной строительной площадки
3.	Карта трудовых процессов	В)	организационно-технологическая документация, содержащая в себе технологию и организацию выполнения подготовительных и основных видов строительно-монтажных работ на объекте строительства, контроль качества и требования к приемке, работы заключительного периода, мероприятия по охране труда и безопасности согласно действующим нормативно-техническим документам, а так же стандартам организации Заказчика.

1 __, 2 __, 3 __.

4.2 Установите соответствие

1.	Валовой национальный доход (ВНД)	А)	Национальный доход, а также материальные затраты на производство товаров и услуг.
2.	Валовой общественный продукт (ВОП)	Б)	Стоимость всех товаров и услуг исключая стоимость сырья и полуфабрикатов
3.	Валовой национальный продукт (ВНП)	В)	Стоимость товаров и услуг (конечных), т. е. потребленных населением, в рыночных ценах, а также государственные закупки, капитальные вложения, сальдо платежного баланса

1 __, 2 __, 3 __.

4.3 Установите соответствие:

1.	При проектировании гостиницы или гостиничного комплекса стили Шале	А)	для разнообразия застраиваемой территории, можно разрабатывать проекты с несколькими вариантами входов, ограждений балконов и лоджий, облицовок и цветового решения фасадов, планировки и объемов зданий, что позволит избежать однообразия и более органично вписывать в застройку гостиничного комплекса с архитектурой соседних зданий.
----	--	----	--

2.	При проектировании гостиниц в классическом стиле	Б)	, гостиницы возводятся вписываясь в окружающую застройку. На стадии проекта, мы изучаем преимущества стиля местности и вписываем здание гостиницы в среду особенно там, где природный ландшафт по красоте своей уникален. Там, где архитектурные ансамбли исторически сложились и имеют исторический колорит, строительство гостиницы должно соответствовать стилю и колориту местности и застройке.
3.	При проектировании под ключ	В)	характерно присутствие большого количества лепнины на потолке, богато украшенные стены декоративными элементами с красивыми фактурами и текстурами обоев или венецианской штукатурки. Классические предметы мебели: роскошные диваны и кресла, классический свет люстры и бра, все это создают уютный интерьер гостиницы.

1 __, 2 __, 3 __.

4.4 Установите соответствие:

1	технический	А)	этаж, в котором помещения расположены в объеме чердака, при этом площадь горизонтальной части потолка помещений должна быть не менее половины площади пола, а высота стен до низа наклонной части потолка - не менее 1,6 м
2	надземный	Б)	этаж для размещения инженерного оборудования и прокладки коммуникаций, который может быть расположен в нижней (в том числе техническое подполье), верхней (в том числе технический чердак) или в средней части здания
3	мансардный	В)	этаж, отметка пола помещений которого ниже планировочной отметки земли
4	цокольный	Г)	этаж, отметка пола помещений которого ниже планировочной отметки земли более чем на половину высоты помещений
5	подвальный	Д)	этаж, отметка потолка которого находится ниже уровня планировочной отметки земли
6	подземный	Е)	этаж, отметка пола помещений которого ниже планировочной отметки земли на высоту не более половины высоты помещений, в нем расположенных

1 __, 2 __, 3 __, 4 __, 5 __, 6 __.

4.5 Установите соответствие.

	<i>Понятие</i>		<i>Характеристика</i>
1	Процесс принятия решения	А)	это выбор, сделанный на основе ощущений того, что он правильный.
2.	Интуитивные решения	Б)	психологический процесс, носит либо интуитивный характер, либо основанный на суждениях, либо рациональный характер.
3	Решения, основанные на суждениях	В)	это выбор, сделанный на основе знаний и опыта.

1 __, 2 __, 3 __.

4.6 Установить соответствие

1.	Биологические потребности	А)	Всеобщие первичные потребности жизнедеятельности организма, нормального функционирования человеческого тела
2.	Материальные потребности	Б)	Классификация потребностей по критериям их гуманистической и этической направленности, по их роли в образе жизни и всестороннем гармоничном развитии личности.
3.	Духовные потребности	В)	Потребности в средствах и условиях удовлетворения биологических, социальных и духовных потребностей.

4.	Социальные потребности.	Г)	Стремление приобрести и обогатить свою духовность
5.	Ценностно-ориентированные потребности	Д)	Потребности, существующие как само собой разумеющееся, не побуждающие человека к их немедленному удовлетворению.

1 __, 2 __, 3 __, 4 __, 5 __.

4.7 Поставьте правильное соответствие между звеньями с учетом уровня власти и характерным для них типом управления, который они осуществляют с учетом своего ранга.

1.	высшее звено	А)	тактическое управление
2.	среднее звено	Б)	оперативное управление, связанное с выполнением конкретных задач
3.	низовое звено	В)	стратегическое управление

1 __, 2 __, 3 __.

4.8 Установите соответствие

1.	Производственный сервис	А)	Обращение товара на конечном его этапе продвижения к непосредственному потребителю
2.	Хозяйственный сервис	Б)	В этой отраслевой структуре определяющими выступают услуги государственных и социальных институтов, обеспечивающих функционирование и развитие, единство, стабильность
3.	Интеллектуальный сервис	В)	Услуги, непосредственно входящие в производство товара, выступающие в виде полуфабриката или промежуточного продукта, либо обеспечивающие концентрацию на месте производства конечного продукта его комплектующих, отдельных узлов и деталей.
4.	Сервис в сфере обращения	Г)	Эта сфера услуг общественного характера оказывает общественно необходимые хозяйственные услуги деперсонифицированно в основном населению конкретной селитебной зоны, но в какой-то части
5.	Сервис сферы общественного устройства	Д)	Сервис призван удовлетворить выступающие в диалектическом единстве и взаимосвязи интересы общества, интересы классов и социальных групп

1 __, 2 __, 3 __, 4 __, 5 __.

4.9 Установите соответствие

1.	Аквадель	А)	Большая плавающая гостиница, ее еще называют «курортом на воде», предоставляющая туристам первоклассный отдых. Гостиница предлагает комфортабельные номера, большое количество услуг, такие как оснащение для подводного плавания, бассейн, водные лыжи, библиотеки, тренажерные залы, подводное плавание и подводная охота. Номера комфортабельны, оснащены телефонами, факсами, телевизорами и т. п.
2.	Ботель	Б)	Малое строение из легких материалов, предназначенное для размещения туристов.
3.	Кемпинг	В)	Неподвижный корабль, не пригодный для использования по прямому назначению и используемый в качестве отеля.
4.	Ротель	Г)	Аэрогостиница, или, как ее еще называют, «летающий отель». Крайне редкий, дорогостоящий и немногочисленный тип гостиниц. Оборудован взлетно-посадочной площадкой.
5.	Бунгало	Д)	Места для ночлега, часто в палатках или летних домиках. Клиенты – авто-, мото-, велотуристы.

6.	Флотель	Е)	Небольшая гостиница, расположенная на воде. Представляет собой переоборудованное плавательное судно.
7.	Флайтель	Ж)	Передвижная гостиница, состоящая из специализированных вагончиков, имеющих несколько отделенных друг от друга отсеков, оснащенных спальными креслами. В отсеках также имеются раздевалка, холодильник, туалет.

1___, 2___, 3___, 4___, 5___, 6___, 7___.

4.10 Установите соответствие

1.	Однозвездочная гостиница	А)	Это гостиницы с высоким уровнем сервиса. Они отличаются повышенным уровнем комфортности и удачным месторасположением. В основном они находятся в центре города. В гостиницах такой категории, как правило, оказывается множество дополнительных бесплатных услуг. Возможность неограниченного посещения тренажерного зала, бассейнов. В этой гостинице номер выглядит, как обычная жилая комната со стандартной бытовой техникой.
2.	Двухзвездочная гостиница	Б)	Такие гостиницы турфирмы предлагают, когда туристу нужны только постель и завтрак. Иногда уровень этих гостиниц подразумевает наличие удобств (душа и телевизора). Завтрак обычно присутствует.
3.	Трехзвездочная гостиница	В)	Находится в городе с необходимой для жизни инфраструктурой. В таких гостиницах есть несколько ресторанов, баров, ночной клуб и магазины, а также парикмахерские и прачечные, фитнес– и бизнес-центры, бассейны и косметические кабинеты. В номерах такой гостиницы должен быть полный набор необходимых косметических средств в ванной, тапочки перед кроватью, мини-бар, телефон, цветной телевизор, кондиционер и другие предметы роскоши, облегчающие быт.
4.	Четырехзвездочная гостиница	Г)	В таких гостиницах в основном останавливаются самостоятельные путешественники. Туристические фирмы почти не предлагают такие гостиницы для размещения. Данные гостиницы обычно располагаются на окраине или рядом с центром. Это, как правило, очень маленький отель (на шесть – десять номеров), который обслуживает одна семья. Здесь не предполагается питание.
5.	Пятизвездочная гостиница	Д)	Такие гостиницы – оптимальный выбор для большинства постоянно путешествующих. Они являются самыми распространенными во всем мире. Номера таких гостиниц оборудованы всеми удобствами (телефоном, телевизором, возможно, мини-баром).

1___, 2___, 3___, 4___, 5___.

4.11 Установите соответствие

1.	Отель	А)	Предприятие средней вместимости, примерно 150 мест. Располагается неподалеку от автомагистралей, в сельской или пригородной местности. Такой тип гостиницы обладает ограниченным набором услуг, для них характерно простое и быстрое обслуживание. Основной контингент – бизнесмены и индивидуальные туристы (путешественники), желающие сэкономить на проживании.
2.	Отель-люкс	Б)	Гостиницы данного типа, как правило, располагаются вне города, у магистралей, это средние предприятия, вместимостью до 400 мест.

			Из-за небольшого количества персонала для таких гостиниц характерен средний уровень обслуживания. Численность персонала небольшая.
3.	Гостиница среднего класса	В)	Предприятие от небольших до средних размеров, вместимостью до 400 мест. Располагается в больших городах с большим количеством приезжих граждан. Они похожи на гостиницы квартирного типа, используются как временное жилье. Предназначены для семейных туристов и бизнесменов, коммерсантов, останавливающихся на длительный срок. Цена зависит от времени проживания. Средний уровень обслуживания (самообслуживание).
4.	Отель-курорт (курортная гостиница)	Г)	По вместимости гостиница небольших размеров, располагается в пригородных и сельских местностях. Такие гостиницы еще называют «ночлег и завтрак», потому что в обслуживание, как правило, входит завтрак и ранний ужин в домашней обстановке. Услугами подобных гостиниц часто пользуются коммерсанты и маршрутные туристы, стремящиеся к домашнему уюту.
5.	Частная гостиница	Д)	Располагается гостиница в курортной местности, вблизи озер, гор, океанов и т. п. Предлагает полный набор услуг, в том числе здесь даже можно получить комплекс специального медицинского обслуживания и диетического питания.
6.	Гостиница-апартамент	Е)	Предприятие, располагающееся в центре города или городской черте, по вместимости больше отеля-люкс (400-2000 мест). Включает достаточно большой перечень услуг, отчего и цены не ниже отеля-люкс. Предназначено для размещения бизнесменов, индивидуальных туристов, участников конгрессов, конференций. Высококвалифицированный персонал выполняет все виды услуг.
7.	Мотель	Ж)	Предприятие, расположенное в центре города и имеющее небольшое число номеров. В основном располагается в центре крупного города с развитой экономикой. Характеризуется наличием хорошего персонала, который может удовлетворить потребности самого требовательного гостя. Цена номера, как правило, очень высока, так как гостиница предоставляет все возможные виды обслуживания.
8.	Гостиница экономического класса	З)	Один из типов предприятия. Обычно располагается в большом городе и предлагает широкий круг услуг, предоставляемый большим штатом обслуживающего персонала.

1 __, 2 __, 3 __, 4 __, 5 __, 6 __, 7 __, 8 __.

Шкала оценивания результатов тестирования: в соответствии с действующей в университете балльно-рейтинговой системой оценивание результатов промежуточной аттестации обучающихся осуществляется в рамках 100-балльной шкалы, при этом максимальный балл по промежуточной аттестации обучающихся по очной форме обучения составляет 36 баллов, по очно-заочной и заочной формам обучения – 60 баллов (установлено положением П 02.016).

Максимальный балл за тестирование представляет собой разность двух чисел: максимального балла по промежуточной аттестации для данной формы обучения (36 или 60) и максимального балла за решение компетентностно-ориентированной задачи (6).

Балл, полученный обучающимся за тестирование, суммируется с баллом, выставленным ему за решение компетентностно-ориентированной задачи.

Общий балл по промежуточной аттестации суммируется с баллами, полученными обучающимся по результатам текущего контроля успеваемости в течение семестра; сумма баллов переводится в оценку по шкале (указать нужное: по 5-балльной шкале или дихотомической шкале) следующим образом (привести одну из двух нижеследующих таблиц):

Соответствие 100-балльной и дихотомической шкал

<i>Сумма баллов по 100-балльной шкале</i>	<i>Оценка по дихотомической шкале</i>
100-50	зачтено
49 и менее	не зачтено

Критерии оценивания результатов тестирования:

Каждый вопрос (задание) в тестовой форме оценивается по дихотомической шкале: выполнено – **2 балла**, не выполнено – **0 баллов**.

2.2.КЕЙС-ЗАДАЧИ

Кейс-задача № 1

Клиент продлил срок своего проживания в гостинице на пять дней. Турагент направил соответствующий запрос на продление пребывания своего клиента в гостинице.

Выплачивается ли в этом случае комиссия турагенту? В каких случаях комиссия фирме не выплачивается?

Кейс-задача №2

В процессе подтверждения соответствия услуги размещения требованиям системы сертификации экспертная комиссия отметила в объекте обследования, что гостиница слабо ориентирована на клиента. Отсутствует «бюро услуг» и предложение потребителей, изложенные в книге отзывов, подтвердили факты различных конфликтов между потребителем и исполнителем услуг (гостиницей).

1.Прокомментируйте:

- а) правила поведения персонала при обслуживании потребителей
- б) поведение администратора как третьего лица в конфликте.

2.Обоснуйте конфликт, как присущую организации необходимость.

Кейс-задача № 3

На здании пятиэтажной гостиницы (60 номеров) имеется светящаяся вывеска. Лифт работает круглосуточно. В номера производится подача холодной и горячей воды. Смена белья предусмотрена один раз в пять дней, полотенец – один раз в три дня. Площадь номера позволяет гостям удобно и безопасно передвигаться и пользоваться мебелью и оборудованием. Вблизи общественных помещений имеется туалет, оборудованный кабинами с туалетной бумагой, электророзетками, зеркалом. Мебель соответствует функциональному назначению всех помещений. Площадь холла небольшая – 25 кв. м. На каждом этаже можно посмотреть телевизионные передачи.

Внешний вид гостиницы оставляет приятное впечатление, здание хорошо освещено. Холл и общественные помещения недавно отремонтированы: стены и напольные покрытия находятся в хорошем стоянии. Мебель и занавеси удачно сочетаются по цветовой гамме. Оборудование номерного фонда (стены, напольное покрытие, мебель, занавеси, сантехника, краны, постельные принадлежности) удовлетворительное. В гостинице есть небольшое кафе, которое работает круглосуточно. Имеется зал игровых автоматов.

Пользуясь системой классификации гостиниц и других средств размещения, определите категорию гостиницы.

Кейс-задача № 4

Частная гостиница на окраине города расположена в старинном двухэтажном особняке. В интерьер гостиницы гармонично вписываются лифты (грузовой и пассажирский), выполненные в старинном стиле. Многокомнатные номера (номерной фонд-40 номеров) позволяют гостям свободно и удобно перемещаться. Персонал в фирменных одеждах предлагает гостям города услуги гидов, бронирование и продажу билетов на зрелищные мероприятия и различные виды транспорта. В случае экстремальной необходимости персонал гостиницы отправит или доставит важную корреспонденцию.

Гостиница расположена в здании, которое является архитектурным памятником городского значения. Фасад здания был недавно отреставрирован и находится в прекрасном состоянии. Есть два

гостиных салонов. Состояние интерьера салонов и других общественных помещений хорошее. Качество и состояние оборудования номерного фонда удовлетворительное. Состояние оборудования ванных комнат: стены, пол со специальным покрытием, сантехника, краны – хорошие. Рядом, в 60 м. с гостиницей оборудована платная и охраняемая стоянка, где предлагаются услуги аренды автомобиля. В гостинице предусмотрен сервис для инвалидов. Есть ресторан, который работает с 12 до 24 ч. И кафе, которое работает с 8 до 20 ч. К услугам проживающих транспортное обслуживание.

Пользуясь системой классификации гостиниц и других средств размещения, определите категорию гостиницы.

Кейс-задача № 5

Пансионат располагается в прекрасной лесной зоне недалеко от города. Номера для приема отдыхающих на 100% представлены в виде двухместных номеров. Пансионат оборудован резервной системой газо-, водоснабжения и стационарным генератором, а также системой кондиционирования воздуха. В пансионате есть телефоны коллективного пользования для городской, междугородней и международной связи, почтовые и телеграфные услуги. На территории пансионата работает химчистка, ателье, где осуществляется мелкий ремонт одежды. Разработаны стандарты поведения, обслуживания и внешнего вида персонала.

Пансионат расположен в бывшем родовом поместье князей Шадурских на самом берегу реки, на территории парковой зоны площадью более 10 га, в особняке, имеющемся памятником федерального значения. Внешний вид здания, стены, освещение, напольное покрытие, мебель и занавеси после ремонта необычайно гармоничны и находятся в прекрасном состоянии. В номерах в хорошем состоянии пребывают мебель, занавеси, постельные принадлежности. К услугам гостей транспортное обслуживание. Гости могут обслуживаться одновременно в двух кафе и одном ресторане по принципу «шведского стола». Кафе работает в течение 12 часов в сутки, однако продажа напитков осуществляется круглосуточно. Для активного отдыха предлагаются занятия в зале фитнеса, в открытом бассейне с неподогреваемой водой (62 м²), и более 6 различных оздоровительных процедур. Имеется сервис для инвалидов. К дополнительным услугам на территории пансионата можно отнести обеспечение специализированного отдыха: рыбалка на 4 площадках.

Пользуясь системой классификации гостиниц и других средств размещения, определите категорию гостиницы.

Кейс-задача № 6

1. Выберите тип организации, с которой будете работать:

- сетевая организация;
- виртуальная корпорация;
- многомерная организация;
- круговая корпорация;
- интеллектуальная организация;
- обучающаяся организация.

2. Разработайте виртуальную модель своей организации. Модель должна включать:

- название организации;
- описание сферы деятельности;
- формулировку миссии и философии организации;
- описание отличительных свойств организации;
- организационную структуру;
- перечень внешних и внутренних условий успешного функционирования организации.

3. Проведите презентацию виртуальной модели организации.

Кейс-задача № 7

1. Схематично определите влияние размера организации в системном проектировании организационных систем.

2. Определите содержание, этапы и элементы процесса проектирования организационных систем. Подготовьте презентацию.

3. Подготовьте схему «Координация при различных стилях руководства».

Кейс-задача № 8

Заполнить таблицу «Системы показателей, характеризующих деятельность отделов гостиницы (функциональный подход)»

Должностные обязанности руководителей отделов гостиничного предприятия	Виды деятельности, выполняемые функции	Показатели оценки качества работы отдела	
		Показатели, выраженные в абсолютных единицах измерения	Относительные показатели, выраженные, %

Проанализировать полученную таблицу. Знать основные должностные обязанности руководителей отделов; виды деятельности; название и вид показателей оценки качества работы отдела.

Кейс-задача № 9

Разработать и представить структуру гостиничного предприятия экономкласса на 150 мест (основные службы и их назначение). Дать характеристику номерного фонда гостиничного предприятия.

Кейс-задача № 10

Разработать и представить структуру гостиничного предприятия среднего класса 480 мест (основные службы и их назначение). Дать характеристику номерного фонда.

Кейс-задача № 11

Разработать и представить структуру гостиничного предприятия люкс отеля на 75 мест (основные службы и их назначение). Дать характеристику номерного фонда.

Кейс-задача № 12

Разработать и представить структуру пищеблока гостиничного предприятия экономкласса на 150 мест (количество предприятий питания, их тип, вместимость торговых залов); состав помещений пищеблока гостиницы и их назначение.

Кейс-задача № 13

Разработать и представить структуру гостиничного предприятия пищеблока среднего класса на 480 мест (количество предприятий питания, их тип, вместимость торговых залов); состав помещений пищеблока гостиницы и их назначение.

Кейс-задача № 14

Разработать и представить структуру гостиничного предприятия пищеблока люкс отеля на 75 мест (количество предприятий питания, их тип, вместимость торговых залов); состав помещений пищеблока гостиницы и их назначение.

Кейс-задача № 15

Разработать структуру гостиничного предприятия отель-курорт на 260 мест. Определить для нее организационную структуру управления.

Решение оформите в следующем порядке:

1. Определение необходимых служб для конкретного гостиничного предприятия;
2. Определение работников, задействованных в работе каждой службы;
3. Определение структуры управления гостиничным предприятием;
4. Схематичное представление структуры конкретного гостиничного предприятия

Кейс-задача №16

Предметом обсуждения рабочих ремонтной группы гостиницы стал акт о возмещении материального ущерба на сумму 7 500 рублей, который был предъявлен слесарю – сантехнику Павлову И. М.

В акте указано, что в ходе административного расследования было установлено следующее обстоятельство: из – за недоброкачественных ремонтных работ, проведенных Павловым И. М. в санузле жилого номера, произошел разрыв муфты и утечка горячей воды. Горячая вода некоторое время из санузла поступала в номер, и в результате сильного намокания ковровое покрытие стало непригодным к дальнейшей эксплуатации.

1. Поясните порядок подачи заявок на устранение неисправностей в гостиничном номере и ответственность производителя работ.

2. Проанализируйте необходимые умения, знания и навыки для выполнения должностных обязанностей данного звена по следующим статьям:

- распределение обязанностей и определение степени ответственности
- техника планирования и организации работы
- техника анализа эффективности и результатов работы
- помощь работникам в решении производственных проблем
- анализ, возникших в ходе работы проблем
- принятие мер по устранению причин, повлекших возникновение проблем.

Кейс-задача №17

Группа туристов в составе 13 человек должна была проживать в гостинице согласно заключенному контракту 15 дней. По истечении семи дней произошло изменение цен на гостиничные услуги.

Должен ли в этом случае владелец гостиницы придерживаться цен, предусмотренных контрактом? По истечении какого срока с момента их изменения могут применяться новые цены? Дайте обоснованный ответ.

Кейс-задача №8

Турагент, заключивший гостиничный контракт и направивший в гостиницу группу туристов, принял на себя обязательства по оплате счета за предоставленные услуги. Счет был оплачен в течение 38 дней со дня его получения. Дайте обоснованные ответы:

- своевременно ли оплатил счет турагент;
- какие суммы должен выплатить турагент в случае пропуска установленных сроков оплаты счета?

Кейс-задача №19

Гражданин Иванов Н.П. забронировал номер в гостинице на 1 декабря. Приехал на место вовремя, но по некоторым обстоятельствам его не смогли поселить в забронированный им номер.

В праве ли он потребовать полного возмещения убытков?

Кейс-задача №20

Гражданин Сидоров А.М. забронировал номер в гостинице. По уважительной причине он не смог вселиться в гостиницу в указанный срок, а приехал на 1,5 суток позже.

Обязаны ли сотрудники отеля оставлять этот номер за гостем? Как происходит оплата номера в данном случае?

Кейс-задача №21

Разработать регламент процесса «Порядок бронирования номеров» для мотеля. Заполнить бланки: «Форма бланка при изменении и аннуляции бронирования»; «Соглашение о гарантии бронирования»; «Заявка на бронирование мест (Форма № 10-Г)»; «Журнал заявок физических лиц»; «Журнал заявок предприятий (организаций)»; «Подтверждение заявок на бронирование»; «Отказ в заявках о бронировании»; «График заезда на неделю»; «Карта загрузки номерного фонда».

Кейс-задача №22

Разработать регламент процесса «Организация обслуживания на этажах» для мотеля. Заполнить бланки: «Бланк оперативного учета проживающих на этаже граждан»; «Наряд на уборку номеров»; «Карта заказа на завтрак».

Кейс-задача №23

Разработать регламент процесса «Организация питания гостей» в ресторане для мотеля.

Кейс-задача №24

Разработать регламент процесса «Дополнительные услуги населению» для мотеля. Заполнить бланки: «Бланк услуги «Побудка»; «Лист заказа автомобилей»; «Бланк заказа для химчистки и прачечной»; «Документ для пользования депозитной ячейкой»; «Квитанция «Автостоянка» (Форма № 11-Г); «Квитанция на предоставление дополнительных платных услуг (Форма № 12-Г)».

Кейс-задача № 25

Составьте первый раздел бизнес-плана «Описание идеи»:

- выберите метод генерирования идеи;
- разработайте бизнес-концепцию, определите цель деятельности предприятия, целевую аудиторию и потенциальных конкурентов;
- опишите продукт или услугу – их качественные характеристики, очевидную полезность (выгоду) для потребителя, особенности продукта (услуги). Чем конкретно будет интересен и привлекателен предлагаемый товар (услуга) клиенту. Каково практическое использование продукта / услуги для клиента?;
- составьте конкурентный лист и проведите SWOT анализ для проектируемого предприятия;
- определите последовательность (этапы) реализации бизнес - идеи; Например, описание процесса оказания услуги; поставок сырья, необходимого для оказания услуги; управленческие решения кадровых и организационно-правовых вопросов;
- опишите уникальность (оригинальность, креативность) предлагаемой бизнес - идеи;
- обоснуйте наличие и перспективность рынка, на который будет выводиться товар (услуга).
- сформулируйте ключевые факторы успеха; приведите доводы, подтверждающие реалистичность и практическую значимость для проекта приведенных ключевых факторов.

Кейс-задача № 26

1) Определите и детально опишите целевые группы потребителей, на которые будет нацелен продукт/услуга компании:

- представьте характеристику типичного клиента (портрет);
- оцените размер всей целевой группы, на которую нацелены производимые компанией продукт/услуга;
- оцените размер прогнозируемой доли от общей величины целевой группы, которую планирует занять ваша компания в процессе своей деятельности.

2) Разработайте детальный маркетинговый план, который отражает выбранную маркетинговую стратегию: определяет цель в области маркетинга, формулирует задачи для её достижения, определяет и обосновывает применение маркетинговых инструментов (маркетинговых коммуникаций).

3) Составьте маркетинговый бюджет.

4) Опишите каналы сбыта продукта или услуги.

5) Сформулируете цели кратко-, средне- и долгосрочного развития бизнеса для обеспечения его устойчивости. Проанализируйте, является ли предлагаемый продукт или услуга, подходящими с точки зрения устойчивости спроса.

Кейс-задача № 27

1) Определите количество мест в вашем гостиничном предприятии, то есть объем основных услуг в натуральном выражении;

2) Рассчитайте одновременную вместимость, которая определяется путем умножения количества номеров каждой категории на число постоянных мест в каждом из них.

Общее количество место-дней в гостинице определяется путем умножения показателя «одновременной вместимости» на число календарных дней года, что планируется. Полученное количество место-дней характеризует возможную пропускную способность отеля.

3) Определите показатель — «пропускная способность гостиницы» - определяется как разница между общим количеством место-дней в гостинице и количеством место-дней пребывания в капитальном ремонте и реконструкции. Этот показатель характеризует число мест возможное для эксплуатации на протяжении периода, что планируется, с учетом технически допустимых простоев мест (капитальный ремонт).

4) Определите «коэффициент использования возможной пропускной способности гостиниц», который рассчитывается по формуле:

$$K_b = V_n / V_3$$

где V_n — количество место-дней, предоставляемых согласно плану;

V_3 — пропускная способность гостиницы.

Коэффициент (K_b) использования пропускной способности гостиницы называется также коэффициентом загрузки отеля.

5) Определите эксплуатационную программу на основании пропускной способности гостиницы и коэффициента ее использования. Расчет произведите по формуле:

$$p_i = V_3 * K_b$$

где V_3 — возможная пропускная способность гостиницы;

K_b — коэффициент использования пропускной способности.

6) Рассчитайте доходы гостиницы от эксплуатации номерного фонда по формуле:

$$D_n = M * K_t * Ц$$

где M — место-дни в эксплуатации на период, что планируется;

K_t — коэффициент загрузки;

$Ц$ — средняя цена проживания в номере.

Кейс-задача № 28

Опишите:

- основные положения энергосбережения;
- ресурсосберегающие технологии в системе водоснабжения;
- ресурсосберегающие технологии в системах отопления, вентиляции и кондиционирования здания;
- ресурсо- и энергосбережение в прачечной.

Кейс-задача № 29

Перечислите требования, которые должны быть учтены при проектировании общественной части

Как следует обеспечить пожарную безопасность с учетом СНиП?

Кейс-задача № 30

Разработать интерьер мотеля на 50 мест по следующим пунктам.

1. Особенность стиля интерьера,
2. Аксессуары для оформления интерьера,
3. Мебель, используемая в интерьере,
4. Материалы, используемые для обивки мебели, портьеры, гобелены, ковры и т.д.,
5. Цветовое решение в интерьере, приемы цветового решения,
6. Освещение в интерьере, способы освещения номеров,
7. Озеленение гостиницы.

Кейс-задача № 31

Сделайте подбор мебели и текстиля в номере «Стандарт», стены которого оформлены в светло-зелёных тонах.

Сделайте подбор мебели и текстиля в номере «Эконом», стены которого оформлены в голубых тонах.

Кейс-задача № 32

Сделайте подбор мебели и текстиля в номере «Студия», стены которого оформлены в бежевых тонах.

Сделайте подбор мебели и текстиля в номере «Люкс», выполненного в стиле Ампира.

Кейс-задача № 33

Опишите требования интерьера к:

- природно-климатические требования;
- психофизиологические требования;
- комфорт внутреннего пространства гостиниц.

Опишите стилевые направления оформления интерьера гостиниц

Кейс-задача № 34

- 1) Выберите способы финансирования вашего проекта на стартовом этапе.
- 2) Составьте бюджет инвестиций, выделив расходы стартового этапа, приобретение объектов основных средств, формирование оборотного капитала.
- 3) Определите и обоснуйте текущие и будущие источники финансирования проекта (кредиты, займы, субсидии, гранты, краудфандинг и пр.).
- 4) Обоснуйте стратегию ценообразования.
- 5) Разработайте план доходов и расходов (величины продаж в натуральном выражении на основе результатов маркетинговых исследований, доходы, переменные расходы, постоянные расходы, включая проценты по кредитам и займам, амортизацию, отчисления во внебюджетные фонды, налоги).
- 6) Обоснуйте выбор режима налогообложения и произведите расчеты всех налогов и выплат во внебюджетные фонды.

Кейс-задача № 35

1. Рассчитать показатели, характеризующие эксплуатационную программу гостиницы (коэффициент использования возможной пропускной способности, количество оборотов гостиничного места за период; коэффициент использования номерного фонда (загрузки), среднее количество гостей на 1 проданный номер, среднюю цену гостиничного номера). Раскрыть методику расчета показателей.

2. Провести анализ использования номерного фонда и эксплуатационной программы.

3. По материалам анализа написать пояснительную записку, в которой сформулировать выводы и предложения по эффективности использования номерного фонда гостиницы.

Информация для расчета содержится в таблице:

Показатели	Базисный год	Отчетный год
Количество мест	600	605
Количество дней за период работы	365	366
Простой вследствие текущего ремонта, место/дни	200	270
Простой номерного фонда вследствие санитарной обработки, место/дни	940	980
Число гостей, чел.	19 250	24 300
Количество оплаченных место/дней	164 920	194 210
Число проданных номеров	8 942	9 342
Выручка от эксплуатации номеров, тыс. руб.	1 130 500	1 420 600

Кейс-задача № 36

Гостиница имеет площадь 8000 кв. м, номерной фонд — 110 номеров, средняя площадь номера — 18 кв. м. Потенциальный среднегодовой доход от номера составляет 720 000 руб. Определите размер упущенной выгоды от продажи номерного фонда за год функционирования, если в международной практике проектная площадь номерного фонда такой гостиницы составляет до 80% от общей площади.

Кейс-задача № 37

Предприятие планирует строительство гостиницы общей площадью 1200 м². Определите проектную стоимость строительства, если известно, что на один номер приходится 30 м² общей площади при общем количестве 30 номеров. Затраты определяются из расчета 1200 тыс. руб. на единицу номерного фонда. Площадь, необходимая под организацию конференц-зала, составляет 20% от жилого фонда, затраты на строительство 7000 руб. на 1 м². Затраты на освоение остальной площади составляют 5000 руб. на 1 м².

Кейс-задача № 38

Опишите проблемную ситуацию вашего проекта, выявите противоречие и сформулируйте основную проблему. Заполните таблицу.

Таблица «Алгоритм формулировки проблемы»

Тема проекта	Проблемная ситуация	Противоречие	Формулировка проблемы

Кейс-задача № 39

Сформулируйте миссию и цели проекта. Постройте дерево целей вашего проекта. Определите основную цель проекта и сформулировать 3–5 задач проекта.

Кейс-задача № 40

В соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 16.02.2008 № 87 «О составе разделов проектной документации и требованиях к их содержанию» проектная документация на объекты капитального строительства производственного и непроизводственного назначения состоит из 12 разделов. Некоторые разделы включает текстовую и графическую часть.

Дайте краткое описание каждого раздела.

Шкала оценивания решения кейс-задачи: в соответствии с действующей в университете балльно-рейтинговой системой оценивание результатов промежуточной аттестации обучающихся осуществляется в рамках 100-балльной шкалы, при этом максимальный балл по промежуточной аттестации обучающихся по очной форме обучения составляет 36 баллов, по очно-заочной и заочной формам обучения – 60 (установлено положением П 02.016).

Максимальное количество баллов за решение кейс-задачи – 6 баллов.

Балл, полученный обучающимся за решение кейс-задачи, суммируется с баллом, выставленным ему по результатам тестирования.

Общий балл промежуточной аттестации суммируется с баллами, полученными обучающимся по результатам текущего контроля успеваемости в течение семестра; сумма баллов переводится в оценку по шкале (указать нужное: по 5-балльной шкале или дихотомической шкале) следующим образом:

Соответствие 100-балльной и дихотомической шкал

Сумма баллов по 100-балльной шкале	Оценка по дихотомической шкале
100-50	зачтено
49 и менее	не зачтено

Критерии оценивания решения кейс-задачи

(нижеследующие критерии оценки являются примерными и могут корректироваться):

6-5 баллов выставляется обучающемуся, если решение задачи демонстрирует глубокое понимание обучающимся предложенной проблемы и разностороннее ее рассмотрение; свободно конструируемая работа представляет собой логичное, ясное и при этом краткое, точное описание хода решения задачи (последовательности (или выполнения) необходимых трудовых действий) и формулировку доказанного, правильного вывода (ответа); при этом обучающимся предложено несколько вариантов решения или оригинальное, нестандартное решение (или наиболее эффективное, или наиболее рациональное, или оптимальное, или единственно правильное решение); задача решена в установленное преподавателем время или с опережением времени.

4-3 балла выставляется обучающемуся, если решение задачи демонстрирует понимание обучающимся предложенной проблемы; задача решена типовым способом в установленное преподавателем время; имеют место общие фразы и (или) несущественные недочеты в описании хода решения и (или) вывода (ответа).

2-1 балла выставляется обучающемуся, если решение задачи демонстрирует поверхностное понимание обучающимся предложенной проблемы; осуществлена попытка шаблонного решения задачи, но при ее решении допущены ошибки и (или) превышено установленное преподавателем время.

0 баллов выставляется обучающемуся, если решение задачи демонстрирует непонимание обучающимся предложенной проблемы, и (или) значительное место занимают общие фразы и голословные рассуждения, и (или) задача не решена